UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

"EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA''

Tesis previa a la obtención del
Titulo de Ingeniero Comercial.

AUTORA: Carla Cumandá Calle Vidal

DIRECTOR: Ing. Com. Jaime Vélez

CUENCA - ECUADOR

2006

Dedicatoria

A las personas que formaron en mí cimientos de amor, perseverancia, dedicación y un conjunto de virtudes que han logrado que construya una vida digna y de diversos logros; mis padres.
A mi hermano por su compañía y por que su forma de ser, motivó a lograr mis objetivos con persistencia.
A mis primos que con su alegría e inocencia me proyectan paz y cariño; a mis tíos por el apoyo que siempre me han sabido dar en momentos esenciales de mi vida y a toda mi familia que ha representado el amor en ella.

Carla Cumandá

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno es para Dios, no solo por ayudarme a concluir exitosamente esta epata, sino por las bendiciones que he recibido desde el primer día de mi vida; todo ha sido un proceso que El lo ha permitido, guiando, protegiendo e iluminando mí camino; brindándome oportunidades para aprender y madurar, y lo principal, por haberme dado la familia que tengo.

Quiero dejar constancia de mi gratitud al Ing. Jaime Vélez por guiarme en la elaboración y culminación de este trabajo investigativo.

A la empresa ETAPA, en las personas de la Ing. Pilar Vidal y el Ing. Marco León, por brindarme la oportunidad de desarrollar este tema, donde pude adquirir sólidos conocimientos.

Mi sincero agradecimiento al personal docente y administrativo de la Universidad del Azuay, quienes colaboraron con mi formación profesional.

A las personas que fueron un apoyo en el desarrollo de esta tesis.

Los conceptos, ideas, opiniones y datos que constan en este estudio son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Carla Cumandá Calle Vidal

RESUMEN

ETAPA satisface importantes necesidades de la colectividad, por lo que la Evaluación del Desempeño de los Trabajadores permitirá mejorar la eficiencia de la Empresa conociendo el rendimiento actual de quienes conforman una parte de la principal fuerza que impulsa su desarrollo y como puede ser potenciada.

En el capítulo uno, se realiza un análisis interno que menciona la historia de la empresa, su visión, misión, objetivos y valores empresariales; se detalla los servicios que brinda a la comunidad cuencana, tales como: Agua potable y Saneamiento, Telecomunicaciones, Gestión ambiental. Se menciona su estructura organizacional, que dividió en tres grupos al recurso humano de esta empresa: Nivel Institucional, Nivel Intermedio y Nivel Operacional. Finalmente se menciona como la empresa ha enfrentado los cambios de su entorno.

En el capitulo dos se revisan conceptos sobre la descripción y análisis de cargos; la estructura y etapa del análisis; los objetivos y métodos de la descripción y análisis. Se presenta la Actualización del Manual de Descripción y Análisis de cargos de los trabajadores de ETAPA.

El concepto, objetivos y beneficios de la Evaluación del Desempeño se expone en el capitulo tres, así como se detalla los métodos para realizar la misma. Se desarrolla la estructura del Manual

de Evaluación del Desempeño mediante el método de factores cualitativos.

En el capitulo cuatro, esta el caso practico de la Evaluación de Desempeño de los trabajadores de ETAPA.

ABSTRACT

ETAPA satisfies important necessities of collectivity, by which the Evaluation of Workers' Performance will permit the bettering of the efficiency of the company, knowing the actual performance of those who form part of the principal force that creates its development and potential.

In chapter one, there is an internal analysis that mentions the history of the company, its vision, mission, objectives, and business values. It details the services offered to the community of Cuenca, such as: running water and sanitation, telecommunications, and environmental management. Also, it mentions the organizational structure, which is divided in three human resource groups in the company: Institutional Level, Intermediate Level, and Operational Level. Finally, it mentions how the company has faced changes in its surroundings.

Chapter two revises concepts about the description and analysis of positions, the structure and stage of analysis, and the objectives and methods of description and analysis. It presents the Actualization of the Description and Analysis Manual of the positions of the ETAPA workers.

The concept, objectives, and benefits of the Performance Evaluation are exposed in chapter three. It also details the methods for doing the same. The structure of the Performance Evaluation Manual is developed using the method of qualitative factors.

Chapter four contains the practical case of the Performance Evaluation of ETAPA workers.

INTRODUCCION

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca – ETAPA, satisface importantes necesidades de la colectividad, por lo que la "Evaluación del Desempeño de los Trabajadores" permitirá mejorar la eficiencia de la Empresa conociendo el rendimiento actual de quienes conforman una parte de la principal fuerza que impulsa su desarrollo y como puede ser potenciada, beneficiando de igual manera al trabajador, brindándole la oportunidad de desarrollar sus talentos y capacidades, obteniendo mayor bienestar en el cargo en el que se desenvuelve o mejorando su situación actual.

En el capítulo uno, se realiza un análisis interno, dentro del cual se menciona la historia de la empresa, su visión, misión, objetivos y valores empresariales; se detalla los servicios que brinda a la comunidad cuencana, tales como: Agua potable y Saneamiento, Telecomunicaciones, Gestión ambiental y el manejo integral del Parque Nacional El Cajas; las tarifas que cobra por los servicios mencionados. Se describe las instalaciones que posee y su organización funcional, dentro de la cual esta su estructura funcional y organizacional.

En la estructura organizacional, se dividió en tres grupos al recurso humano de esta empresa: Nivel Institucional, Nivel Intermedio y Nivel Operacional; este ultimo nivel esta divido en empleados y trabajadores, al cual esta dedicado el estudio de esta tesis. También se habla del Estilo Gerencial que requiere la empresa y el presupuesto establecido para el año 2006. Finalmente se menciona como la empresa ha enfrentado los cambios de su entorno y el ritmo de trabajo que ha llevado desde su creación para mantenerse como una empresa publica con una clara y total función social.

En el capitulo dos se revisan conceptos sobre la descripción y análisis de cargos; la estructura y etapa del análisis; los objetivos y métodos de la descripción y

análisis. Se presenta la Actualización del Manual de Descripción y Análisis de cargos de los trabajadores de ETAPA.

El concepto, objetivos y beneficios de la Evaluación del Desempeño se expone en el capitulo tres, así como se detalla los métodos para realizar la misma. Se desarrolla la estructura del Manual de Evaluación del Desempeño mediante el método de factores cualitativos, determinando los factores a evaluarse, el peso y los grados para cada factor y la redacción del manual de Evaluación para cada factor.

El caso practico de la Evaluación de Desempeño de los trabajadores de ETAPA, según el método de factores cualitativos se realiza en capitulo cuatro, exponiendo de igual manera los resultados de la misma.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. ANALISIS INTERNO

1.1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA

Los Municipios se han mantenido con todos sus elementos y funciones básicas establecidas desde la Colonia, según se desprende de las normas de la época traducidas en la Ley de Régimen Municipal de 1830. En la actualidad se rigen por la Ley de Régimen Municipal de enero de 1966, la codificación de 1971 y las reformas aprobadas hasta hoy.

Antes de 1948 la Ilustre Municipalidad de Cuenca mantenía los servicios públicos de agua potable y luz eléctrica como una dependencia más.

En octubre de 1945 el Concejo Municipal firmó con la Compañía L.M. Ericcson, la instalación de una planta automática con mil líneas y desde 1946 se iniciaron los trabajos de instalación bajo la dirección de técnicos de la Compañía Ericcson, obligando al Concejo a crear una oficina encargada de los teléfonos, que dependía de la Secretaría Municipal, hasta febrero de 1948 que aprobó la Ordenanza creando la Empresa Municipal de Electricidad, Agua Potable y Teléfonos -EMLAT-, que asumió la responsabilidad de los servicios de luz y energía eléctrica, agua potable y teléfonos.

La Municipalidad deroga en 1964 la Ordenanza de EMLAT y como consecuencia, la administración de estos servicios públicos pasaron al Municipio de Cuenca, bajo la dependencia de la Dirección Financiera.

El Concejo de Cuenca de acuerdo con el Art. 194 de la Ley de Régimen Municipal, que faculta a las Municipales constituir Empresas Públicas cuando conviene a sus intereses para garantizar con eficacia la prestación de servicios públicos, aprobó

en enero de 1968 la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado - ETAPA- con atribuciones, funciones, autonomía financiera y personería jurídica.

Contamos con un sistema de agua potable que entrega, las 24 horas del día el líquido vital de la mejor calidad del país, sin descuidar otros aspectos como el control y recuperación de agua no contabilizada y la repotenciación y ampliación de sus instalaciones. En materia de alcantarillado ha orientado sus esfuerzos hacia el saneamiento de los ríos que cruzan la ciudad, incrementando el área de cobertura mediante la construcción permanente de nuevas instalaciones. Tenemos la única planta de tratamiento de aguas residuales del país, que nos permite depurar las aguas servidas e industriales que produce Cuenca. Cuidamos el Parque Nacional Cajas y varias microcuencas, a fin de proteger las fuentes de abastecimiento de agua potable, con una clara visión del ciclo integral del recurso agua.

En el ámbito de las telecomunicaciones, el impulso tecnológico ha sido una constante, con centrales digitales, transmisión por fibra óptica, sistemas telefónicos inalámbricos, transmisión de datos, acceso a internet entre muchos otros avances. Se ha adoptado varias acciones a fin de enfrentar la competencia abierta, producto del entorno socio - político y económico que enfrenta el país. Una de estas acciones en el área de telecomunicaciones es la constitución de ETAPATELECOM S.A, creada para prestar servicios portadores y de valor agregado.

El 16 de diciembre del 2002, el CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL y la MUNICIPALIDAD DE CUENCA, firmaron un acuerdo que le permite a ETAPA prestar varios servicios de telecomunicaciones en todo el país, en las mismas condiciones que Andinatel y Pacifictel. Tales servicios, entre otros son: Telefonía fija, local, nacional e internacional, internet, transmisión de datos, telefonía inalámbrica fija y servicios de valor agregado.

1.1.2. VISION

Ser una Empresa modelo en el ámbito nacional en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento, complementarios y conexos; con los más altos niveles de calidad e innovación de sus productos y servicios, buscando la fidelidad de sus clientes.

1.1.3. MISION

Somos una Empresa Pública Municipal de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento, que garantiza la prestación de estos servicios en Cuenca, con responsabilidad ambiental, calidad, honestidad y vocación de servicio. Con este compromiso nos proyectamos a nivel nacional.

1.1.4. ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

Para cumplir con la visión y misión, ETAPA se propone: *defender el mercado local, posicionar sus marcas y crecer* en el ámbito regional y nacional. Para esto debe ser *solvente*, crear *diferenciación*, mantener un continuo *desarrollo empresarial* e *incidir en las decisiones de las funciones del estado.*

- *Defensa del mercado local,* para garantizar la permanencia de ETAPA en el sector de los servicios públicos, su prestación en el Cantón Cuenca e ingresar con decisión en la competencia en el ámbito nacional.

- *Posicionamiento de las marcas de ETAPA y Diferenciación*, como ventajas competitivas para alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y penetrar a nuevos mercados.

- *Crecimiento*, para proyectarnos y convertirnos en empresa modelo nacional.

- *Solvencia*, para garantizar los recursos y la sostenibilidad en la prestación de los servicios, en el tiempo.

- *Desarrollo empresarial*, para mejorar la gestión de recursos humanos, empoderar al personal, descentralizar la gestión, transparentar la dimensión financiera de los negocios, construir una nueva estructura y cultura organizacional, y mejorar los controles.

- *Incidir en las decisiones de las funciones del Estado,* para alcanzar un marco jurídico favorable que garantice la prestación de los servicios, su expansión y diversificación.

1.1.5. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.-, es una entidad con personalidad jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, que opera sobre bases comerciales y cuyo objetivo es la prestación, de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, con criterios de eficiencia, eficacia, responsabilidad, universalidad, solidaridad, accesibilidad, continuidad y calidad, mediante el cobro de una tasa, un precio o tarifa y las correspondientes contribuciones especiales de mejoras, cuidando que estos sean justos y equitativos. ETAPA al ser una Empresa Pública Municipal no persigue fines de lucro.

ETAPA es una Empresa Pública Municipal creada por la Municipalidad de Cuenca en ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y la Ley de Régimen Municipal, para el ejercicio de sus funciones primordiales en materia de prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y más servicios complementarios conexos y afines.

ETAPA será responsable de los servicios que presta y ejercerá el control y sanción a todas las personas naturales o jurídicas que en su actividad perjudiquen la calidad de los servicios.

La Municipalidad de Cuenca ejerce la titularidad de los servicios de telecomunicaciones a través de ETAPA, como su operadora principal.

A ETAPA le corresponde también la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la Empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Igualmente le compete a ETAPA la administración y gestión de aquellas áreas naturales y sistemas artificiales que por su importancia para la preservación de los recursos hídricos y otros, le encargue la Municipalidad u otras instituciones públicas.

ETAPA se regirá por la Constitución, la Ley de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, por esta y las demás ordenanzas pertinentes, por los reglamentos que para su aplicación se expidieren, por las regulaciones que dicte el Directorio y, en general por todas las leyes y normas jerárquicamente aplicables.

Entre diciembre del año 2004 y junio del 2005, la Empresa ha formulado un Plan Estratégico[1], en base a un trabajo participativo de su personal, el cual busca guiar

[1] Ver en la sección Anexos: Esquema del Plan Estratégico

el accionar de ETAPA de tal manera que todos los esfuerzos que despliegue estén orientados al cumplimiento de su misión y al logro de su visión.

El Plan Estratégico de ETAPA contempla los siguientes componentes:

1.1.6. VALORES EMPRESARIALES

ETAPA ha seguido el ritmo del tiempo durante cinco décadas y gracias a la labor diaria de muchas personas, ha creado la más importante infraestructura de servicios públicos del país con una clara y total función social, construyéndose en un importante factor de bienestar y progreso de la comunidad.

La gestión desplegada por ETAPA ha llevado a que se constituya en una empresa pública municipal modelo en el país, con probada aceptación de sus clientes, en virtud de la calidad y cobertura de sus servicios, de su permanente incremento de la productividad, de sus tarifas y de la atención responsable y solidaria a una población que supera los 400.000 habitantes, ubicados en las áreas urbana y rural del cantón

Cuenca. Para lograr todo esto, ETAPA soporta su accionar en seis valores empresariales, que representan su compromiso moral:

1. *VOCACIÓN DE SERVICIO PARA SATISFACER AL CLIENTE.-* Es una actitud del personal de la empresa, atender las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas.

   "A tu servicio siempre"

2. *HONESTIDAD.-* Trabajamos con honradez, dignidad, equidad, solidaridad y modestia.

   "Honestidad, nuestra manera de ser"

3. *ACTITUD DE LIDERAZGO.-* Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo local, regional y nacional.

   "Con tu trabajo y por tu actitud ETAPA será líder"

4. *TRABAJO EN EQUIPO.-* Complementamos y potenciamos las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.

   "Trabajando en equipo, lo hacemos mejor"

5. *GENERADORES DE DESARROLLO SUSTENTABLE.-* Con nuestros servicios propiciamos el desarrollo y mejoramos la calidad de vida de la colectividad, hoy y siempre.

   "Contribuimos a su bienestar y progreso"

6. *COMPETITIVIDAD.-* Ofrecemos servicios y productos de calidad, con eficiencia, eficacia y a precios competitivos.

   "Servicios y productos de calidad, a su alcance"

1.1.7. ASPECTOS TECNICOS

1.1.7.1. DEFINICION INSUMO – PRODUCTO

Las condiciones de un mundo globalizado en el cual la libre competencia exige una revisión permanente de los niveles de eficiencia y productividad, impone que las empresas revisen su modus operandi tradicional y miren la realidad vigente desde una nueva perspectiva que le permita estructurar a la Empresa para hacerla más eficiente, competitiva y autosuficiente.

Actualmente ETAPA sirve a la población del Cantón Cuenca con los siguientes servicios:

- Prestación de los servicios de Agua y Saneamiento
  - Agua Potable
  - Alcantarillado
  - Tratamiento de Aguas Residuales
- Prestación de los servicios de Telecomunicaciones
  - Telefonía Fíja
    - Local
    - Regional
    - Nacional
    - Internacional
    - Celular
    - Servicios Especiales
  - Telefonía Pública
    - Teléfonos Públicos Inteligentes
    - Locutorios @ló ETAPA
    - Tarjeta Prepago para Telefonía Pública
    - Fono Tarjeta para Telefonía Internacional Prepagada
  - Internet de Alta Velocidad – Banda Ancha

- Gestión Ambiental
  - Recolección de Aceites Usados
  - Recolección de Pilas Usadas
  - Escuela de conocimiento continuo
  - Educación Ambiental
  - Laboratorios Ambientales
    - Análisis
      - Nutrientes
      - Indicadores de Contaminación Bioquímica
      - Indicadores de Contaminación Microbiológica
      - Indicadores Biológicos
      - Metales (a.a.)
- Parque Nacional Cajas
  - Manejo Integral del Parque Nacional Cajas
    - Visitas Guiadas
    - Centros de Interpretación
    - Educación y Apoyo Comunitario
    - Albergue y Cafetería

DISTRIBUCION DE LOS SERVICIOS

Los servicios que ETAPA brinda, se desglosan de la siguiente manera:

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO:

COBERTURA SERVICIO URBANO

Agua Potable:	100.0%
Alcantarillado:	97.7%

COBERTURA SERVICIO RURAL

Agua Potable:	79.8%

Alcantarillado:	31.9%
Letrinización	52.5%

CONEXIONES DE AGUA POTABLE:

68.947 conexiones a octubre 2005

TELECOMUNICACIONES:

COBERTURA TELEFONÍA FIJA

- Cantón Cuenca: 22,96 líneas por cada 100 habs.
- Urbano: 25,70 líneas por cada 100 habs.
- Rural: 15,33 líneas por cada 100 habs.

COBERTURA TELEFONÍA FIJA

CLIENTES:

105.069	líneas telefónicas a noviembre 2005
86.567	en el área urbana
18.502	en el área rural

BANDA ANCHA:

396 clientes (período julio-noviembre 2005)

En todos estos datos no se incluyen actividades de: atención de nuevos abonados, ampliaciones de la infraestructura, mantenimiento, reparaciones y otras acciones que son las operaciones diarias de la Empresa.

1.1.7.1.1. PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

ETAPA abastece de Agua Potable a la ciudad de Cuenca por medio de dos Plantas de Potabilización o Tratamiento que cuentan con la más alta tecnología y los más rigurosos procedimientos de control de calidad. Estas plantas son:

PLANTA DE TIXAN

La Planta de tratamiento de TIXAN está situada cercana a la población de TIXAN en la parroquia Chiquintad, Cantón Cuenca, provincia del Azuay , su ubicación es en la margen izquierda del canal de riego Machángara en la cota 2.690 m. s.n.m.

La Construcción de la primera etapa de esta planta se realizó desde enero de 1.994 hasta Abril de 1.997, su capacidad inicial de tratamiento es de 8401 litros por segundo.

La fuente de abastecimiento para la Planta de Tratamiento de TIXAN es el río Machángara, el cual nace en la cordillera del mismo nombre, tiene una Cuenca de aporte con una área de 208 Km2 siendo un afluente principal del río Paute. La Cuenca alta del río de encuentra regulada por los embalses de Chanlud y Labrado.

La captación es del tipo derivación lateral convencional; desde la captación el agua es transportada por el canal abierto de riego Machangara a lo largo de 5 Km., hasta el sitio de la toma construida en el cauce del mismo; de ésta toma, el agua es derivada hacia la planta portabilizadora.

La cámara de contacto tiene un tiempo de retención de 6 minutos, recibe agua que rebosa de cada vertedero de control de los filtros.

El control de elemento de operación y registro de datos está gobernado por autómatas de lógica programables.

El centro de control está dotado de dos ordenadores , uno de visualización de operaciones, alarmas, introducción de órdenes y visualización del comportamiento de válvulas, compuertas y otros elementos . El segundo con visualización y registro de reservas externas: niveles caudales de ingreso y salida.

Para potabilizar el agua, en la planta se utilizan tres procedimientos básicos:

1. Coagulación y sedimentación

Al agua que ingresa a la planta de tratamiento se le adicionan químicos. Estos químicos son los llamados coagulantes (nosotros utilizamos un fino polvo llamado sulfato de aluminio o alumbre) y los ayudantes de coagulación. En el agua el sulfato de aluminio forma pequeñísimas bolitas llamadas flóculos. Bacterias, lodo y otras impurezas son atrapadas por los flóculos. Luego de esto el agua pasa por un sedimentador, donde los flóculos caen al fondo. La coagulación y sedimentación remueven la mayor parte de impurezas.

2. Filtración

Luego de los sedimentadores el agua pasa a través de un filtro. El filtro tiene una capa de arena y otra de carbón (antracita); todas las partículas que no se sedimentaron quedan atrapadas en el filtro.

3. Desinfectación

Es la parte final del tratamiento que mata todas las bacterias remanentes. En la planta utilizamos cloro para desinfectar el agua.

PLANTA DE EL CEBOLLAR

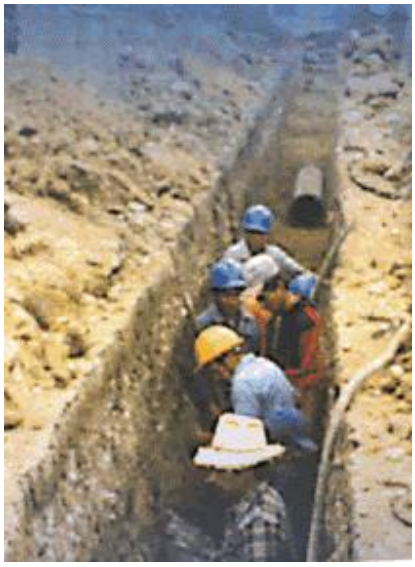
La Planta de Tratamiento de El Cebollar abastece de agua potable a la ciudad de Cuenca con 2`100.000 m3 por mes sirviendo a 200.000 personas, está situada en la zona noroeste a 2639 m. s.n.m. La Planta potabiliza desde 1949 con excelente calidad, garantizando la salud de todos sus clientes. En el transcurso del tiempo se ha ampliado hasta triplicar la capacidad inicial de procesamiento teniendo una capacidad actual máxima de 1000 lt./seg.

La planta de El Cebollar tiene el sistema de tratamiento del tipo convencional, es decir, tiene las siguientes fases:

- CAPTACION: La principal fuente de abastecimiento es el río Tomebamba que nace en la zona de El Cajas, cuya captación está en el sector conocido como Mazan. Existe otra captación secundaria cercana a la población de Buenos Aires que aporta con aproximadamente el 30% del caudal total. Las captaciones son del tipo lateral convencional.
- CONDUCCION: El agua es transportada a la Planta por medio de dos canales cerrados, el principal de aproximadamente 8 Km. y el secundario de 12 Km. Esta unidad es continuamente vigilada con la intención de evitar algún tipo de contaminación. Pasa por dos quebradas por medio de sifones de hierro fundido a presión, cuentan con cámaras de entrada y salida para mantenimiento.
- MEZCLA RAPIDA: Con la finalidad de facilitar la formación de flóculos, la mezcla rápida se realiza adicionando Sulfato de Aluminio tipo B seco, en dosis que varían según la calidad de agua cruda, como promedio se utiliza 35 mg/lt para lo cual se dispone de dos dosificadores gravimétricos que trabajan alternadamente.
- FLOCULACION: Los floculadores son de tipo hidráulico de flujo horizontal y están compuestas por 5 unidades en donde se produce el fenómeno de la floculación previo dosificación de químicos. Con la finalidad de favorecer el trabajo de estas unidades, adicionalmente se coloca un polímero catiónico en dosificaciones de 0,7 mg/lt.
- SEDIMENTACION: La unidad de sedimentación está formada por tres tanques de flujo ascendente con un área total de 640 m2, que representan una tasa superficial de 120 m3/m2/día, mediante módulos de sedimentación de ABS; en este lugar los flóculos sedimentan arrastrando consigo a los patógenos y partículas contaminantes del agua.
- FILTRACION: En la planta se dispone de un área de filtración total de 375 m2, consta de 12 filtros rápidos, 4 de construcción reciente de tasa declinante y 8 antiguos. El lecho está conformado de grava, arena y antracita con una altura promedio de 1,6 m. Las carreras entre lavados es de 24 a 30 horas.

- DESINFECCION: Con la finalidad de enviar el agua en condiciones adecuadas para consumo humano se procede con la desinfección, operación que se realiza con cloro gas las 24 horas del día en los 365 días del año. El producto se lo adquiere en cilindros de 1 tonelada y la dosificación en el agua es de 1 mg/lt.
- RESERVA Para tener un abastecimiento continuo y con caudales según sean necesarios en cada una de las zonas de distribución, la planta de El Cebollar dispone de cinco tanques de reserva internos que tienen una capacidad conjunta de 9.500 m3 y de cincos tanques externos: Turi con 1500 m3, Cruz Verde con 6000 m3, Cristo Rey con 1000 m3, Cebollar Alto (R1) con 1000 m3 y Cebollar bajo (R2) con 1500 m3.

SISTEMA DE ALCANTARILLADO



Además del servicio de Agua Potable, ETAPA se encarga del Sistema de Alcantarillado, el mismo que comprende un total de 480 Kilómetros, con 51.551 conexiones domiciliarias que permiten servir a 267.981 habitantes de Cuenca con una cobertura del 94% de la población. También se construyeron 45 kilómetros de interceptores o colectores marginales que conducen las aguas residuales directamente a

la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Ucubamba, sin contaminar los ríos de Cuenca.

TARIFAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

TARIFAS MÁXIMAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
RATIFICADAS PARA EL 2006

Categoría	Rangos de consumo (m^3)	Cargo por disponibilidad (dólares/mes)	Cargo variable (dólares/m^3)
RESIDENCIAL	0 - 20 (a)	2,00	0,20
	21 – 40	2,00	0,305
	Más de 40	2,00	0,65
COMERCIAL	0 – 50	4,00	0,70
	Más de 50	4,00	1,05
INDUSTRIAL	0 – 50	4,00	0,70
	50 – 200	4,00	1,05
	más de 200 (b)	4,00	0,80
ESPECIAL	Para cualquier consumo	4,00	0,70
ESPECIAL CON DESCUENTO	Para cualquier consumo	2,00	0,35

1.1.7.1.2. PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ETAPA está preparada para afrontar el reto tecnológico de las telecomunicaciones, realizándose esfuerzos que van más allá de la instalación de nuevos equipos, y se extienden a la búsqueda de tecnologías modernas y modalidades de gestión que mejoren la eficiencia operativa atendiendo hoy a todo el cantón Cuenca incluyendo los sectores rurales más alejados. Su portafolio incluye entre otros servicios:

1. Telefonía Fija: Local, Nacional, Internacional, DDI, Operadora Internacional, Celular.

2. Servicios Especiales: Transferencia de Llamadas, Multiconferencia, Servicio Centrex, Rellamada, Casilla de Mensajería, Llamada en Espera, Repetición automática de Llamada Suspención Temporal, Identificación Llamada Maliciosa, Despertador Automático, Transferencia Temporal, Identificación Llamada Entrante/Clip, Abonado Ausente, Transferencia condicionada ocupado /no contestado, Facturación Detallada.
3. Otros Servicios: Telefonía Pública, Centros de Atención al Cliente, Transporte de Datos LocalText.

1. TELEFONIA FIJA

Para el año 2002 se alcanzó un posicionamiento más marcado en las áreas de influencia, con 85.135 clientes en telefonía básica, una digitalización del 100% en la conmutación y en la red de transmisión, con un portafolio que ofrece una amplia variedad de productos y servicios de la más alta calidad, que permite a sus clientes acceso a telefonía local, nacional, hacia celular e internacional, este último a través de su propia estación terrena mediante discado directo y servicio de operadora las 24 horas del día.

La densidad telefónica en servicio en Cuenca es de 20.23 líneas por cada 100 habitantes, la más alta del país, superando inclusive a otros países de Latinoamérica en el 2001 como Colombia, México, Venezuela entre otros de acuerdo a datos de la UIT. (Unión Internacional de Telecomunicaciones)

En el sector urbano del cantón Cuenca la densidad telefónica es de 26 líneas por cada 100 habitantes y tiene una población de 283.389 habitantes. En el sector rural la población es de 135.945 habitantes y la densidad telefónica es de 8 líneas por cada 100 habitantes, superior a la registrada en otras localidades del país como las provincias de Esmeraldas, Sucumbios, Manabí, etc. (Estadísticas de la Superintendencia de Telecomunicaciones)

La constante modernización de la infraestructura de telecomunicaciones y el incremento de la cobertura de sus servicios, son imperativos para ETAPA, es así que en el año 2003 se instalaron 10.350 líneas digitales y se sustituyeron 11.000 líneas analógicas alcanzando así el 100% de la digitalización de sus redes.

En el mes de Octubre del 2002 se firmó un contrato de 20.000 líneas telefónicas por un total de 3.560.000 dólares, para ampliación del sistema telefónico hasta el año 2003.

Fono Tarjeta (Telefonía Internacional Prepagada)

La tarjeta para telefonía internacional prepagada denominada “fono tarjeta”, es un producto que se lo puede utilizar para llamar a todo el mundo desde cualquier teléfono fijo sin afectar la planilla del dueño de la línea, funciona de la siguiente manera: una vez que el cliente tenga la fono tarjeta debe llamar al número 141 de la plataforma de prepago, una grabación le dará la bienvenida al sistema y le informará el

saldo en dólares, a continuación deberá digitar el código impreso en la tarjeta y la tecla numeral, luego el número al que desea comunicarse en el exterior, la llamada se activa con el aviso de los minutos disponibles para su comunicación según el país al que haya llamado.

El costo de las llamadas a EEUU, España, Italia, Colombia y Perú es de 0,29 centavos incluidos impuestos, para llamar al resto del mundo o a un teléfono móvil en el exterior es de 0,49 centavos incluidos impuestos, las tarjetas cuestan 4, 6 y 10 dólares y están a la venta en los principales comercios de la ciudad.

Este servicio se lo realiza con el respaldo de IDS, carrier internacional de ETAPA, empresa que brindará el respaldo necesario para que la comunicación sea eficiente.

La “fono tarjeta” también se la podrá utilizar desde los teléfonos públicos de ETAPA, pero no se activará desde un celular o desde los teléfonos públicos de las empresas de telefonía móvil, tampoco sirve para realizar llamadas locales, nacionales o a celular.

TARIFAS DE TELEFONIA FIJA

TELEFONIA LOCAL				
Descripción		*Adquisición Nueva Línea (Inscripción)*	*Pensión Básica Mensual*	*Tarifas por Minuto -Uso Local-*
Categoría A	*Abonados Populares Marginales y Rurales*	*$32*	*$0,80*	*$0,002 (0,2 ctvs)*
Categoría B	*Abonados: Residenciales, Sector Público e Instituciones*	*$62*		
	B200: Consumo de 0 hasta 200 minutos		*$1.99*	*$0,002 (0,2 ctvs)*
	B500: Consumo de más de 200 minutos hasta 500 minutos		*$3.99*	*$0,006 (0,6 ctvs)*
	B+500: Consumo de más de 500 minutos		*$4.79*	*$0,007 (0,7 ctvs)*
Categoría C	*Abonados Comerciales e Industriales*	*$120*	*$9,99*	*$0,022 (0,22 ctvs)*
Llamadas a Celulares	*Desde Teléfonos de las Categorías A,B y C*			*$0.20 (20 ctvs)*
	Desde Teléfonos Públicos			*$0.30 (30 ctvs)*
A estos valores se debe agregar los impuestos establecidos por Ley (12% IVA, 10% Agua Potable y 5% Deporte)				

Servicio Telefónico Automático (TELEFONIA LOCAL)		
Servicio	*Categoría*	*Tarifa por Minuto (USD)*
Uso Regional LDR (Larga Distancia Regional)	*Categoría A (Popular y Rural)*	*$0,004 (0,4 ctvs)*
	Categoría B:(Residencial y Profesional)	*$0,028 (0,28 ctvs)*
	Categoría C: (Comercial, Industrial y otros)	*$0,056 (0,56 ctvs)*
Uso Nacional LDN (Larga Distancia Nacional)	*Categoría A (Popular y Rural)*	*$0,008 (0,8 ctvs)*
	Categoría B:(Residencial y Profesional)	*$0,056 (0,56 ctvs)*
	Categoría C: (Comercial, Industrial y otros)	*$0,112 (1,12 ctvs)*
Uso hacia Celulares	*Categoría A (Popular y Rural)*	*$0,017 (0,17 ctvs)*
	Categoría B:(Residencial e Profesional)	*$0,017 (0,17 ctvs)*

	Categoría C: (Comercial, Industrial y otros)	*$0,017 (0,17 ctvs)*
Uso Internacional (Todo el mundo)	*Categorías A , B y C*	*$0,35 (35 ctvs)*
Uso Internacional (Móvil Marítimo)	*Categorías A , B y C*	*$6,40 (6,40 ctvs)*
@IoETAPA		
Servicio de Operadora (1.3 veces la tarifa de uso del servicio automático)		
Servicio	*Tarifa por Minuto (USD)*	
Uso Local	*$0,08*	
Uso Regional – LDR	*$0,12*	
Uso Nacional - LDN	*$0,17*	
Uso a Celulares	*$0,33*	
Uso Internacional (Todo el Mundo)	*$0,60*	
Uso Internacional (Móvil Marítimo)	*$8,32*	
A estos valores se debe agregar los impuestos establecidos por Ley (12% IVA, 10% Agua Potable y 5% Deporte)		

Categoría A: Comprende los abonados residenciales se ubiquen en alguno o algunos de los siguientes grupos: populares marginales, rurales, orientales, provincia de Galápagos y fronterizos.

Categoría B: Los servicios telefónicos de unidades habitacionales residenciales unifamiliares que tengan hasta tres líneas por unidad habitacional, las entidades del sector público, dependencias de las Fuerzas Armadas, Administración Seccional (Municipios, Consejos Provinciales), instituciones universitarias y educacionales públicas e instituciones religiosas.

Categoría C: Abonados que no pertenecen a la categoría "A" ni a la "B"

2. SERVICIOS ESPECIALES

ETAPA ha desarrollado un plan que le permita consolidarse como una Empresa Líder de las Telecomunicaciones, para lo cual cuenta con servicios especiales que buscan la mayor satisfacción de sus clientes.

Para solicitar un Servicio Especial, se lo puede hacer en cualquiera de las oficinas de atención al Cliente de ETAPA. A continuación se menciona algunos de ellos:

Marcación Abreviada

Se puede llamar a un número telefónico local, nacional o internacional pre-grabado, con sólo marcar un dígito.

Código de Acceso

Permite bloquear o desbloquear las llamadas de larga distancia, nacional y/o celular desde cualquier teléfono, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Identificación de Llamadas

El Servicio CLIP permite leer el número de teléfono llamante en un aparato CLIP o Caller ID, que se puede adquirir en cualquier establecimiento comercial. En la pantalla de dicho aparato aparecerá el número del que se origina la llamada.

El costo de este Servicio es de $ 0,50 ctvs. mensuales recargados automáticamente en tu planilla telefónica.

Facturación Detallada

A través de este Servicio se puede solicitar el detalle de llamadas nacionales, internacionales y/o hacia abonados celulares. Se puede saber cual es el teléfono al cual se llamo, a que hora se lo hizo y cuanto tiempo duró la llamada. Al suscribirse a este servicio se sabrá exactamente cual es el consumo telefónico.

El servicio de Facturación Detallada tiene un costo de $0,50 ctvs. por dos hojas impresas, y 10 ctvs. cada hoja adicional.

Cliente Ausente

Si el Cliente no puede recibir una llamada, una máquina contestadora emitirá un mensaje comunicando su ausencia.

Despertador Automático

Con el Servicio de Despertador Automático se graba la hora deseada para despertar. En el tiempo deseado, recibe una llamada automáticamente, en donde se escuchará un mensaje. Si en el plazo de 60 segundos no se ha descolgado el auricular, la llamada sé repetirá 5 minutos después.

Llamada en espera

Cada vez que se utilice el teléfono y se recibe otra llamada, un tono avisará que existe una llamada en espera, y se podrá atender sin perder la primera.

Llamada sin Marcar

Permite con sólo levantar el auricular, por 5 segundos conectarse automáticamente con un número preestablecido.

Repetición Automática de Llamada

El teléfono se comunicará automáticamente con el número al cual se estaba llamando, y cuya línea estaba ocupada.

Transferencia de Llamadas

Se recibe las llamadas de una línea telefónica en cualquier otro teléfono.

Multiconferencia

Permite a un usuario y dos personas más establecer simultáneamente una conversación telefónica.

TARIFAS DE SERVICIOS ESPECIALES

Otros Servicios Telefónicos		
Servicios Temporales		
Derecho de Inscripción (de uno a seis mes)	*(USD)*	*$9,99*
Uso Local	*(USD/minuto)*	*$0,022*
Servicios Suplementarios		
Incluidos en la Pensión Básica		
• *Discado Directo* • *Despertador Automático* • *Llamada en Espera* • *Transferencia de Llamadas* • *Llamada Registrada* • *Abonado Ausente*		
• *Servicio Restringido (clave)* • *Multiconferencia* • *Línea sin MarcaciónText*		
Tarifas por uso		
Identificación de Llamadas Maliciosas	*(USD/semana)*	*$1,44*
Servicio Clip	*(USD/mes)*	*$0,50*
Contrex por cada línea	*(USD/mes)*	*$2,40*
Facturación Detallada: Hasta 2 hojas	*(USD/mes)*	*$0,50*

Por cada hoja adicional	(USD/hoja)	$0,10
Servicios Adicionales		
Bloqueo Larga Distancia Nacional, Internacional y hacia Celulares por ocasión, para los clientes que tengan el servicio	(USD)	$1,44
Número Telefónico Reservado	(USD/mes)	$0,25
Llamadas 104	(USD/minuto)	$0,02
Suspensión temporal del servicio, por mes o fracción	(USD/mes)	$1,44
Cambio de Número por cada ocasión	(USD)	$2,16
Cambio Nombre y Razón Social (Valor único por cada ocasión)	(USD)	$7,24
Instalaciones Telefónicas Adicionales (extensiones)	(USD)	$10,00
Derechos de Traslado por cada ocasión	(USD)	$6,52
Reconexiones por Mora en el Pago (Derecho de Reconexión)	(USD)	$2,00
Programación del servicio PBX, costo por línea (una sola vez)	(USD)	$9,99

Red Digital de Servicios Integrados (RDSI)		
Derecho de Inscripción	(USD)	$150
Pensión Básica Mensual	(USD/mes)	$10
Por cada canal "B" adicional	(USD/mes)	$5

Super Link		
Super Link MODEM		
Cargo por Habilitación	(USD)	$1.200
Cargo Mensual	(USD/MES)	$1.200
Super Link PABX	(USD)	$1.200
Cargo por Habilitación	(USD/MES)	$1.200
Cargo Mensual		

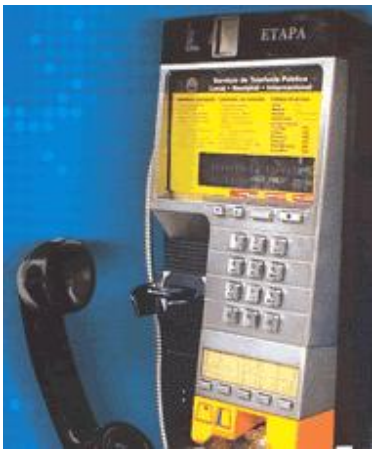
Circuitos para Transmisión de Datos				
Circuitos Permanentes				
		Local	Nacional	Internacional
Derecho de Inscripción	(USD)	$250		
Pensión Básica Mensual				
Circuito Analógico (por par)	(USD/mes)	$76		
Circuito Digital Velocidades (kbps)				
9,6	(USD/mes)	$76	$440	
19,2	(USD/mes)	$92	$560	
32	(USD/mes)	$120	$720	
64	(USD/mes)	$148	$880	$4.100
128	(USD/mes)	$236	$1.400	$7.350
256	(USD/mes)	$440	$2.620	$13.050
384	(USD/mes)	$592	$3.468	$17.050
512	(USD/mes)	$739	$4.312	$19.450
768	(USD/mes)	$810	$4.730	$21.325
1024	(USD/mes)	$888	$5.192	$26.350
2048	(USD/mes)	$1.600	$9.160	$40.400

Los precios incluyen el presupuesto especial (valor del arrendamiento y uso de equipos terminales)			
Traslados			
Local (Por cada extremo)	*(USD)*	*$31*	
Cambio de Velocidad	*(USD)*	*$31*	
Circuitos Temporales			
Las tarifas para circuitos temporales serán 1.5 veces al equivalente diario de la tarifa mensual para circuitos de transmisión de datos			

Circuitos Frame Relay				
Circuitos Permanentes				
			Local	*Nacional*
Derecho de inscripción		*(USD)*	*$250*	
Pensión Básica Mensual				
Velocidades (kbps)				
MBR	*CIR*			
1024	*768*	*(USD/mes)*	*$950*	*$4.275*
768	*512*	*(USD/mes)*	*$800*	*$3.600*
512	*384*	*(USD/mes)*	*$600*	*$2.700*
384	*256*	*(USD/mes)*	*$450*	*$2.025*
256	*128*	*(USD/mes)*	*$250*	*$1.125*
128	*64*	*(USD/mes)*	*$140*	*$630*
128	*32*	*(USD/mes)*	*$126*	*$555*
64	*32*	*(USD/mes)*	*$118*	*$520*
64	*19,2*	*(USD/mes)*	*$112*	*$495*
64	*9,6*	*(USD/mes)*	*$104*	*$456*
32	*19,2*	*(USD/mes)*	*$104*	*$456*
32	*9,6*	*(USD/mes)*	*$94*	*$410*
19,2	*9,6*	*(USD/mes)*	*$76*	*$335*

3. OTROS SERVICIOS

TELEFONIA PÚBLICA



ETAPA se encarga de la instalación y explotación de teléfonos públicos propios en las principales avenidas y calles del cantón Cuenca, así como en ubicaciones interiores, tales como aeropuertos, centros comerciales y estaciones de servicio, entre otras.

En el servicio se ha avanzado a grandes pasos, con un cambio radical de tecnología a partir de 1998, incorporando por primera vez en el país un sistema de telefonía pública inteligente para dotar servicios de telefonía local, nacional, internacional y hacia celular, teléfonos públicos que se activan utilizando monedas o tarjetas inteligentes de prepago.

Para este año se cuenta con 400 teléfonos públicos inteligentes instalados en todo el cantón Cuenca, 312 en el sector urbano y 88 en el rural, lo que representa 1 teléfono por cada 1000 habitantes, cobertura que cumple con estándares internacionales.

TARIFAS DE TELEFONIA PÚBLICA

Teléfonos Públicos	
Servicio	*Tarifa por Minuto (USD)*
Uso Local	*$0,10*
Uso Regional – LDR	*$0,15*
Uso Nacional - LDN	*$0,20*
Uso a Celulares	*$0,30*
Uso Internacional (Todo el Mundo)	*$0,45*
Las tarifas indicadas incluyen los impuestos de ley	

1.1.7.1.3. GESTION DE PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - E.T.A.P.A., como responsable de la dotación de los servicios de agua potable y saneamiento, consciente de la magnitud del problema que se estaba produciendo, desde 1983 ha realizado una serie de actividades tendientes a la recuperación de la calidad de las aguas de los ríos que atraviesan la Ciudad y preservar la salud de la población, para lo cual realizó la construcción de alrededor 70 Km. de interceptores en las márgenes de los cuatro ríos de Cuenca y de dos quebradas que atraviesan la ciudad, así como la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales la misma que actualmente está en su fase de funcionamiento rutinario desde el mes de noviembre de 1999. En forma complementaria y con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales se han implementado los Programas de Control de la Contaminación por Vertidos Líquidos Industriales y el de Recolección de Aceites Usados provenientes de mecánicas y lubricadoras. Además durante la operación de la misma se ha visto la necesidad de emprender con proyectos complementarios tendientes a optimizar, disminuir los costos de los procesos de tratamiento y prolongar

la vida útil de la planta, manteniendo la calidad de los servicios y la imagen de la Empresa ante los usuarios y la comunidad en general.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE UCUBAMBA

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de ETAPA, está constituida por Estructuras de Tratamiento Preliminar y dos módulos de tratamiento independientes compuestos por Lagunas de Estabilización.

Los principales objetivos que se persiguen con el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para la ciudad de Cuenca, se pueden resumir en los siguientes:

- Interceptar y conducir las aguas residuales que anteriormente eran descargadas en los ríos hacia la PTAR para su posterior depuración, y así contar con cuerpos acuáticos libres de contaminación, en los cuales

se vuelvan a dar las condiciones necesarias para el desarrollo de la flora y la fauna.

- Tratar las aguas residuales generadas en el área metropolitana de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de evitar que las mismas sean fuente de proliferación de enfermedades que pudieran afectar a la salud de la población de la ciudad y de poblaciones que se encuentran localizadas aguas abajo de la misma.
- Devolver al medio ambiente aguas libres de contaminación.
- Recuperar la belleza escénica de los ríos, fortaleciendo actividades de esparcimiento y turismo.
- Reutilizar el efluente de la PTAR en actividades tales como riego, cultivo de peces, recreación, generación de energía hidroeléctrica, etc.

RECOLECCION DE PILAS USADAS EN CUENCA

PROGRAMA re colección PILAS usadas

Cada vez más dependemos de aparatos eléctricos y electrónicos que nos ayudan en nuestro desempeño diario. Aparatos como relojes, calculadoras, radios, juguetes, controles remotos, marcapasos, audífonos, cámaras fotográficas, teléfonos fijos, teléfonos celulares, etc., usan pilas y baterías como fuente de energía, que debido a su uso generalizado dentro de la sociedad contemporánea, y su alta concentración de metales pesados, se convierten en fuente potencial para provocar riesgos de contaminación en la gente que las manipula, aguas superficiales, subterráneas y suelos, plantas y animales.

Datos de especialistas señalan que una micropila de mercurio puede llegar a contaminar 600.000 litros de agua, una de zinc-aire 12.000 litros, una de óxido de plata

14.000 litros y una común 3.000 litros. Los Problemas de salud que estas pilas ocasionan son liposolubles, pueden ser cancerígenos, causar mutaciones y daños genéticos, lesiones cerebrales y óseas.

En los lodos que se generan en la Planta de Tratamiento de Ucubamba se han detectado concentraciones significativas de metales pesados, y entre las fuentes generadoras de estos se han identificado a las pilas que son inadecuadamente dispuestas. Cabe recordar que en Ucubamba se están tratando las aguas de origen doméstico, industrial y los lixiviados producidos en El Valle y Pichacay.

DATOS GENERALES

- Las pilas son dispositivos electroquímicos con capacidad de convertir la energía química en energía eléctrica.
- Los componentes potencialmente peligrosos (Metales pesados) son: Mercurio Hg, Plomo Pb, Cobre Cu, Zinc Zn, Cadmio Cd, Manganeso Mn, Níquel Ni, Litio Li (Ejm: el mercurio se usa como cobertor del zinc para evitar su corrosión).
- Las pilas tipo botón no están bien etiquetadas, es decir, no se sabe cual es su componente más importante.
- No existen datos de consumos y generación local de pilas.
- Los sitios donde se generan es, básicamente, en nuestros hogares por lo tanto es muy disperso.
- Como idea, en España se generan 361 Kg/año/1000 hab. (pilas alcalinas) y 0,87 Kg/año/1000 hab. (pilas botón).
- En los Estados Unidos, se generan 3.000 millones de pilas /año con un promedio de 32 pilas/año/familia.

Contenido del Programa de Recolección selectiva de pilas en Cuenca

Dentro del control de la contaminación ambiental que viene llevando a cabo ETAPA, se ha definido el Programa de Recolección selectiva de pilas en Cuenca, el mismo que en resumen contiene:

- Determinación de una línea base: catastro de generadores, de consumos y de destino final;
- Programa focalizado de concientización en escuelas, colegios, locales de expendio, etc.;
- Red focalizada de recolección: escuelas, colegios, bazares, relojerías, locales comerciales, oficinas públicas, etc.;

La recolección será responsabilidad de ETAPA sin costo alguno.

Tratamiento (disposición ambientalmente segura)

- Separación individual de las pilas por su composición y perjuicio al ambiente;
- Estabilización química: Para pilas con Pb con Hidróxido de calcio y sulfuro de sodio; Para pilas con Cd con carbonato de sodio; Para pilas de Hg con sulfuro de sodio y calcio;
- Una vez estabilizadas se las "Encapsulará" en hormigón con aditivos especiales;
- Se Elaborarán "esculturas ecológicas" en base a concurso de diseño para el embellecimiento urbano de la ciudad.

PARQUE NACIONAL EL CAJAS

En el año 2002 con la aprobación de la Ordenanza correspondiente, se norma la creación y funcionamiento de la Corporación para la Administración del Parque Nacional Cajas, zona que se constituye en una importante fuente hídrica para el cantón.

La administración descentralizada de este Parque, está sustentada en tres principios fundamentales: la integración institucional, la participación ciudadana y la solidaridad ambiental, características que han permitido dar una verdadera función social a las actividades de conservación de esta área protegida.

El Parque Nacional Cajas constituido por un complejo lacustre único en el país, ubicado en la divisoria continental de aguas y con ecosistemas alto-andinos de transición, en función de la producción de agua integra a otras áreas de conservación, garantiza la conservación del bosque andino y de páramo, permite mantener las funciones y servicios ambientales y contribuye a mejorar la calidad de vida de la población local a través del aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

Su misión es lograr que la Municipalidad de Cuenca realice una eficiente gestión de desarrollo sustentable y de gestión del Parque Nacional Cajas a través de la elaboración y aplicación de políticas, estrategias, normas y mecanismos para una

efectiva participación de la sociedad civil en el manejo de esta área natural protegida y para el cumplimiento de principios de solidaridad con los objetivos del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador.

La gestión del Parque está sometida a un sistema de evaluación mensual bajo indicadores ecológicos, sociales, institucionales, económicos y legales en cuanto a infraestructura, control y servicios.

En los ámbitos de investigación, monitoreo biológico y educación ambiental, se ejecutan proyectos de fitogenética en Mazán (componentes antifúngicos y antitumorales), inventario de las plantas del Cajas (publicación de una guía con el Jardín Botánico de Missouri), estudios de impacto ambiental y capacidad de carga en Llaviuco, estudios de impacto de quemas con la Universidad del Azuay e investigaciones particulares con los guarda-parques.

Además de la gestión de respecto a los recursos naturales, se ha tenido éxito en cuanto a hacer respetar la Ordenanza Municipal que limita el paso de vehículos de transporte de sustancias contaminantes por la vía que atraviesa el Cajas, así como también un acercamiento hacia la compañía EMC, concesionaria minera en la zona de Río Blanco, para integrarle a los procesos de manejo sustentable del área circundante al Parque.

PARQUE NACIONAL CAJAS ETAPA

1.1.7.2. GEOGRAFIA E INSTALACIONES

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.- tendrá su domicilio principal en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, República del Ecuador.

ETAPA pone a su disposición varios puntos en la ciudad para efectuar los pagos de sus servicios de Agua Potable y Telecomunicaciones, y brindar atención personalizada a sus clientes. Estos puntos son:

- Gerencia de Comercialización – Gran Colombia y Tarqui (esquina)
- Oficinas de Comercialización – Av. 12 de Abril - Sector del Puente Roto
- Bodegas de Gapal – Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba
- @ló Etapa Arenal – Centro Comercial El Arenal
- @ló Etapa Totoracocha – Av. Los Andes (frente al Complejo Totoracocha)
- Edificio de administración – Benigno Malo y Sucre

Plantas de Tratamiento y/o Potabilización:

- Planta de Tixán
- Planta de El Cebollar

- Planta de Urubamba (Tratamiento de Aguas Residaules)

1.1.8. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

1.1.8.1. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Las funciones de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA) son:

a. El estudio, planificación y ejecución de proyectos destinados al mejoramiento y ampliación de los servicios y de sus sistemas, buscando encontrar soluciones convenientes desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero;
b. La dotación, operación, mantenimiento, administración, control y funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y de los sistemas o infraestructuras requeridos para su prestación;
c. Reglamentar en el marco de las ordenanzas respectivas la prestación y utilización de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios conexos, complementarios y afines;
d. Controlar y proteger las fuentes de agua y sus cursos de utilización actual y potencial, así como de los cuerpos receptores naturales y artificiales, enmarcándose en las disposiciones legales vigentes para el efecto. ETAPA reglamentará esta función para efectos operativos, enmarcándose en las ordenanzas y reglamentos generales que para el efecto expida la Municipalidad de Cuenca;
e. En el marco de las ordenanzas, imponer las sanciones que se establecieren por el uso indebido de los servicios públicos que presta, por daños causados en sus infraestructuras, por instalaciones clandestinas, por descargas indebidas de aguas residuales domésticas e industriales y por la contaminación de agua potable, suelo y cursos de agua;

f. En el marco de las ordenanzas, controlar la planificación e implementación de los servicios que presta, en urbanizaciones, lotizaciones, parcelaciones, edificaciones y asentamientos humanos;
g. Coordinar y controlar la planificación, construcción, ampliación, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y saneamiento, que operen en el Cantón.
h. Llevar a cabo la construcción y el mantenimiento, reparación y limpieza de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, operados por la Empresa.
i. Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos con personas naturales o jurídicas, organismos e instituciones, nacionales o internacionales, o participar con éstos en el cumplimiento de planes y programas de investigación y otros;
j. Fomentar la capacitación y especialización del personal en todos los niveles y áreas de ETAPA;
k. Fiscalizar directamente o por contrato toda obra que tenga relación con sus funciones;
l. Ejecutar políticas ambientales y programas de acción, dirigidos a proteger y cuidar los recursos hídricos y las fuentes de abastecimiento de agua del Cantón e impulsar programas de saneamiento ambiental;
m. De conformidad con la Constitución, las leyes, su competencia, objeto y fines ETAPA podrá emprender actividades económicas cuando lo requiera el interés general;
n. Con excepción de lo previsto en el último inciso de este literal, prestar todos los servicios antes descritos u otros servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados como de interés ciudadano directamente o a través de asociaciones con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, compañías de comercio, compañías de economía mixta, fundaciones o corporaciones civiles, contratos de gestión compartida, convenios

de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas y otras formas de asociación permitidas por la Ley;

De conformidad con la Constitución y la Ley de Compañías, ETAPA en su calidad de institución de derecho público podrá constituir sociedades anónimas, para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que opera actualmente, con la condición de que sea su único accionista. Para este efecto se necesitará la aprobación del Concejo Cantonal con la votación de por lo menos las dos terceras partes del número de sus integrantes.

Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que presta ETAPA, podrá constituir sociedades anónimas, interviniendo como socio único o mayoritario, previa la aprobación del Concejo Cantonal con la votación de por lo menos las dos terceras partes del número de sus integrantes.

Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones fuera del cantón Cuenca, podrá constituir sociedades anónimas, como socio, previa la aprobación del Concejo Cantonal con la votación de por lo menos las dos terceras partes del número de sus integrantes.

La prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el cantón Cuenca, se realizará en forma directa o en colaboración o convenios con las comunidades organizadas en las áreas rurales.

o. Prestar directa o indirectamente los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento, complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados como de interés ciudadano, en otras circunscripciones del territorio nacional, previo el cumplimiento de las normas legales aplicables;
p. En todas las modalidades en que ETAPA participe en asociación o como accionista, el Concejo Cantonal y el Directorio de la Empresa, cuidarán de que su patrimonio no sufra menoscabo, y que participe en las mejores condiciones

en la administración de las sociedades y asociaciones que se hubieren constituido o se constituyeren, así como los réditos que se obtengan sean reinvertidos para una mejor prestación de los servicios que brinde la Empresa, buscando la satisfacción de las necesidades colectivas con criterio social;

q. Prestar o recibir asesoría o consultoría dentro del país o en el exterior; y,
r. Todas las demás funciones establecidas en la Ley de Régimen Municipal que siendo de competencia municipal se ejerzan a través de ETAPA, y las que en razón de procesos de descentralización se transfieran a la Municipalidad y sean delegadas a ETAPA.

1.1.8.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

NIVEL INSTITUCIONAL

El gobierno y la administración de ETAPA se ejercerán a través del Directorio, la Gerencia y las demás unidades administrativas que estarán obligados a colaborar armónicamente en la consecución de sus objetivos y en el desarrollo de sus funciones.

Las facultades y atribuciones de las unidades administrativas constarán en el Manual Orgánico Funcional, que para el efecto lo expedirá el Directorio.

El Directorio de ETAPA estará integrado por ciudadanos que deberán reunir condiciones mínimas de versación en el ámbito de los servicios que preste, y representar los diversos intereses relacionados con estos servicios y con los usuarios de los mismos.

Son miembros principales del Directorio:

1. El Alcalde de Cuenca, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
2. Tres ediles designados por el I. Concejo Cantonal. Reemplazará al Alcalde, en caso de ausencia, el Concejal en orden de designación;

3. Un representante de los trabajadores y empleados estables de la Empresa, designado en asamblea general por voto secreto y universal. La representación será de carácter alternativo entre trabajadores y empleados; precisando que, cuando sea elegido representante un obrero, su alterno será un empleado y viceversa.
4. Un representante designado por las Cámaras de la Producción de Cuenca;
5. Un representante nombrado por los Colegios de Profesionales de Ingenieros Civiles, Eléctricos y Electrónicos y Arquitectos del Ecuador Núcleo del Azuay. La designación será de carácter alternativo. El representante Suplente será del mismo Colegio al que pertenece el Principal.
6. Un funcionario municipal designado de acuerdo con el Art. 198 de la Ley de Régimen Municipal vigente.

De todos los miembros, excepto del Alcalde de Cuenca, deberá designarse el correspondiente suplente, en la misma forma en que sean designados los principales. Para la designación de los miembros del Directorio establecidos en los numerales 4 y 5, el Alcalde de la ciudad convocará a los respectivos colegios electorales cuidando que la convocatoria sea debidamente notificada. Estas designaciones serán conocidas y ratificadas por el I. Concejo Cantonal.

El Gerente de la Empresa acudirá a las sesiones del Directorio, con voz informativa pero sin voto y actuará como Secretario de este organismo.

Todos los miembros del Directorio, excepto el Alcalde y el Gerente, durarán en sus funciones dos años, mientras conserven la calidad en la que fueron electos. El Alcalde durará en sus funciones para el período para el que fue electo y mientras conserve la calidad de tal.

Directorio de ETAPA

Ing. Marcelo Cabrera - P*residente del Directorio Alcalde de Cuenca*

Arq. Jorge Molina Carvallo, Dra. Mónica Flores Flores, Ing. Eduardo Encalada - *Miembros del Directorio Concejales del Cantón Cuenca*

Econ. José Guzmán Avila- *Representante de la I. Municipalidad de Cuenca*

Ing. Henry Moyano Bojorque - *Representante de los Colegios Profesionales*

Ing. Alfredo Peña Payró - *Representante de las Cámaras de Producción*

Ing. Verónica Vintimilla - *Representante de los Empleados y Trabajadores*

Ing. Santiago López - *Secretario del Directorio - Gerente General ETAPA*

NIVEL INTERMEDIO

La Empresa reestructura su modelo orgánico funcional administrativo según las necesidades que se presentan en ella y como lo crea conveniente el Directorio, de manera que pueda ejecutar con agilidad, eficiencia, eficacia y dinamismo, una supervisión y control acordes con la realidad actual y sistematizar sus áreas de acción, dependiendo de los servicios que presta y sobre la base de criterios empresariales modernos; es por esto que ETAPA cuenta con Gerentes de Área y Directores Departamentales.

Gerentes de Área

Ing. Rafael Vélez Loja – *Gerente de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental*

Dr. Diego Ponce Vázquez - G*erente de Telecomunicaciones*

Econ. Marx Carrasco Vicuña - *Gerente Comercial Directores Departamentales*

Directores Departamentales

Ing. Jorge Espinoza Luna - *Director General de Planificación*

Dr. Fernando Fernández de Cordóva - *Director de Asesoría Jurídica*

Econ. Jhonny Almache Carrión - *Director Financiero*

Ing. Juan Villavicencio Espinoza - *Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado*

Ing. Jeaneth León Misnaza - *Directora de Gestión Ambiental*

Ing. Javier Ordoñez Valencia - *Director Administrativo*

Dr. Franklin Bucheli García - *Director Ejecutivo de la Corporación Municipal Parque Nacional Cajas*

Econ. Néstor Arias Palacios - *Director de RR-HH*

Ing. Xavier Valdivieso Ortiz - *Director de Informática*

Ing. Diego Idrovo Murillo - *Director de la Unidad Ejecutora de los Planes* Maestros

Ing Juan Guamán Guamán - *Director de la Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos*

Dr. Henry Coellar Paredes - *Secretario General*

Ing. Manuel Vélez Criollo - *Auditor Interno*

Ing. Boris Piedra Iglesias - *Gerente de ETAPATELECOM S.A.*

NIVEL OPERACIONAL

En este nivel ETAPA está dividida por EMPLEADOS y TRABAJADORES. Nuestro tema de estudio está centrado en el grupo de Trabajadores, en el cual existe varios cargos, cada uno con funciones diferentes.

Concepto de Trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra, se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. (Código del Trabajo de Ecuador, Art. 9).

Los Trabajadores cuentan con un Manual de Funciones, que está representado por un índice ocupacional y una especificación de clase. (Manual de Funciones de los

Trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA RRHH, Diciembre 2002).[2]

Índice Ocupacional

Este índice se refiere a grupos que están ordenados de acuerdo a una normativa interna preexistente, que ha definido sus remuneraciones básicas, conforme el tipo de labores que en cada cargo se ejecutan, está conformado por una codificación numérica que consta de:

0. Grupo Ocupacional

0.00. Serie del Cargo

0.00.00. Clase

Grupo Ocupacional.- Es un conjunto de cargos identificados entre sí, por tratarse de trabajos con remuneraciones similares, se lo identifica con el primer dígito.

Serie del Cargo.- Se refiere al orden sucesivo de los diversos cargos constantes en el grupo ocupacional sobre sueldos básicos, conservándose al interior de cada grupo un ordenamiento alfabético.

Clase.- Se refiere a una variedad de posiciones o puestos de trabajo dentro de la misma serie, que determina tareas conforme los sectores o departamentos a donde presta su servicio y a los que se ha asignado un mismo básico nominal.

Especificación de Clase

Se refiere a una descripción de la naturaleza del cargo, su descripción de tareas y un conjunto de requisitos mínimos que debe poseer la persona elegible para un cargo, todo lo cual conforman perfiles que se irán actualizando en el tiempo de acuerdo a

[2] Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca. Departamento de Recursos Humanos, (Diciembre del 2002). Manual de Funciones de los Trabajadores de E.T.A.P.A.

desarrollos tecnológicos del trabajo en general, requerimientos específicos de la Empresa y aspectos aleatorios que deban ser revisados.

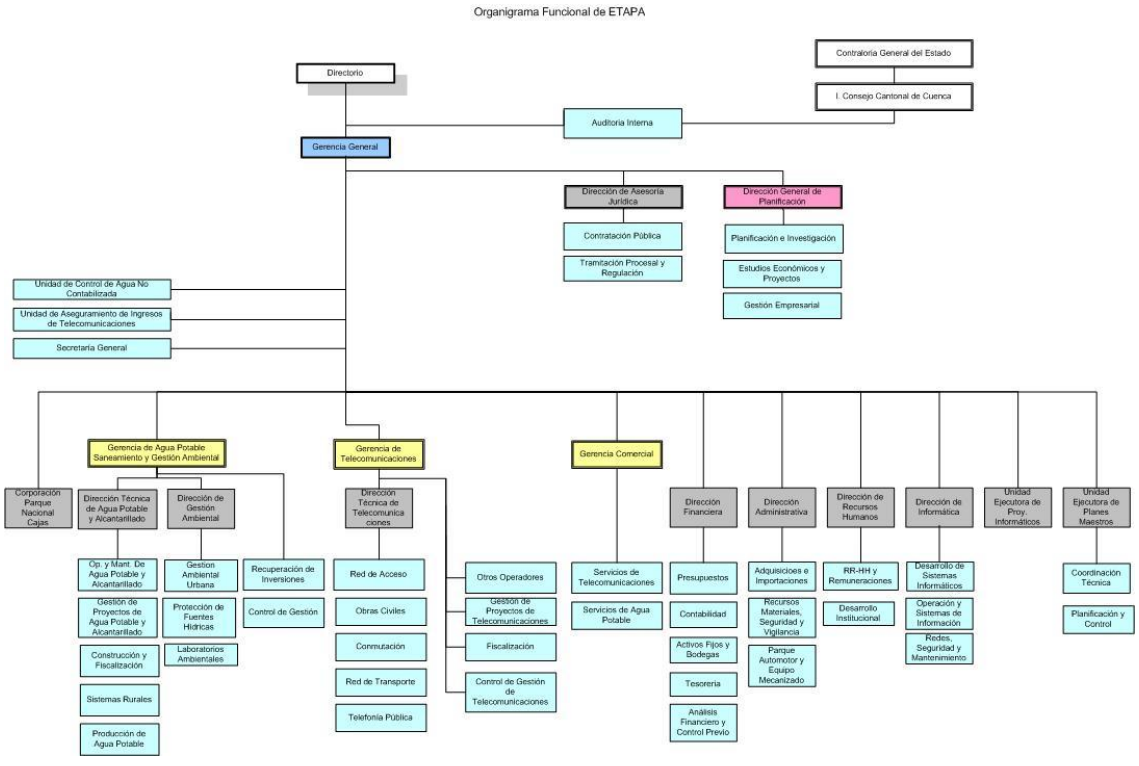
Clasificación de los Trabajadores Según el Índice Ocupacional

Grupo Ocupacional	Cargo	Cargo Codificado
Grupo Ocupacional 1	Peón	1.01
Grupo Ocupacional 2	Auxiliar Guardalmacén	2.01
	Guardián	2.02
	Guardián Conserje	2.03
Grupo Ocupacional 3	Conserje 2	3.01
	Guardián reparador	3.02
Grupo Ocupacional 4	Albañil 2	4.01
	Ayudante de Mecánica Industrial 1	4.02
	Ayudante Operador (de Hidrocleaner)	4.03
	Cadenero 2	4.04
	Carpintero	4.05
	Guardalmacén	4.06
	Lubricador y/o lavador de autos	4.07
	Operador auxiliar en Planta de Agua	4.08
	Operador de equipo liviano	4.09
Grupo Ocupacional 5	Geofonador	5.01
	Oficinista 1	5.02
	Operador de rodillo	5.03
	Operador repartidor	5.04
	Plomero 1	5.05
	Soldador	5.06

	Técnico cablista	5.07
Grupo Ocupacional 6	Archivero 2	6.01
	Chofer	6.02
	Guardián forestal / Guardabosques	6.03
	Notificador	6.04
	Operador guardalmacén	6.05
	Operador máquina reproductora	6.06
	Secretaria	6.07
	Técnico de Planta Externa 1	6.08
Grupo Ocupacional 7	Asistente de Laboratorio	7.01
	Auxiliar de Contabilidad	7.02
	Ayudante de tesorería	7.03
	Enfermera	7.04
	Guardián operador	7.05
	Inspector 3 Agua Potable	7.06.01
	Inspector 3 Gestión Ambiental	7.06.02
	Inspector 3 Recursos Materiales	7.06.03
	Inspector 3 Procesos	7.06.04
	Lector – Facturador – Cortador	7.07
	Mecánico subjefe medidor 1	7.08
	Operador de compresor 1	7.09
	Operador de telecomunicaciones	7.10
	Práctico en operación (Planta Agua P.)	7.11
	Secretaria de Dirección	7.12
	Operador en Planta de Agua	7.13
Grupo Ocupacional 8	Chofer inspector	8.01
	Dibujante oficinista 1	8.02
	Electricista 1	8.03
	Inspector dibujante	8.04

	Inspector 4 (Comercialización)	8.05
	Mecánico automotriz	8.06
	Mecánico 1	8.07
	Operador de camión alcantarillado	8.08
	Secretaria Dirección 1	8.09
	Supervisor de obra civil	8.10
	Técnico de mantenimiento electromecánico	8.11
Grupo Ocupacional 9	Agente de servicios	9.01
	Operador de retroexcavadora	9.02
	Radio telefonista 3	9.03
	Recolector de monederos	9.04.01
	Recaudador 2	9.04.02
	Técnico en telecomunicaciones 1	9.05
Grupo Ocupacional 10	Promotor y/o educación de salud	10.01
	Secretaria Ejecutiva Asistente	10.02
	Supervisor Agua Potable	10.03
	Supervisor Planta Externa (Telecomunica.)	10.04
	Técnico en Planta Externa 4	10.05
	Técnico en Conmutación y/o Transmisión	10.06
Grupo Ocupacional 11	Asistente de bodega	11.01
	Asistente de seguros	11.02
	Contador 5	11.03
	Supervisor de Conmutación y/o Transmisión	11.04
	Topógrafo 4	11.05

ORGANIGRAMA DE ETAPA



1.1.8.3.ESTILO GERENCIAL

El Gerente General, es el representante legal, judicial y extrajudicial de ETAPA, y, el responsable ante el Directorio y conjuntamente con éste y en forma solidaria ante el I. Concejo Cantonal por la gestión administrativa de la misma.

Sus funciones comprenden las atribuciones suficientes para formular los programas y planes de acción, ejecutarlos y verificar su cumplimiento.

Podrá otorgar, en el marco de la Ley y de esta Ordenanza, poderes de procuración judicial y otros poderes especiales, previa resolución del Directorio.

El Gerente General será un profesional con experiencia, título universitario y condiciones de honestidad e idoneidad personal y profesional.

El Gerente General será designado por el I. Concejo Cantonal, de una terna presentada para tal efecto por el Alcalde del Cantón.

Durará en sus funciones cuatro años y en tanto permanezca en su función el Alcalde con el que inicia su gestión, pudiendo ser reelegido.

En caso de cesación de funciones y ausencia temporal del Gerente, le reemplazará un gerente de área en orden de designación.

Son deberes y atribuciones del Gerente General, sin perjuicio de los que el Directorio le atribuya en forma extraordinaria, los siguientes:

a. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos y otras normas aplicables a ETAPA, así como los acuerdos, resoluciones y políticas dictados por el Directorio;
b. Definir y conducir la política administrativa de ETAPA, siguiendo las orientaciones del Directorio;

c. Organizar y supervisar la marcha económica y administrativa de ETAPA, y coordinar los procesos de planificación y presupuesto en función de las prioridades establecidas;
d. Celebrar, en nombre de ETAPA, todo acto o contrato por medio del cual se adquieran bienes, derechos u obligaciones principales, solidarias y subsidiarias; y, aceptar herencias y legados con beneficio de inventario y donaciones;
e. Administrar ETAPA y supervigilar el trabajo de funcionarios, empleados y trabajadores;
f. Controlar la ejecución de proyectos y la prestación de servicios, dar cuenta de ello al Directorio y disponer medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas de ETAPA. Planificar y desarrollar promociones comerciales sobre los servicios que preste ETAPA, teniendo como referencia los máximos fijados por el Directorio en los respectivos pliegos tarifarios, debiendo mantener oportunamente informado de estas acciones a dicho organismo;
g. Proponer al Directorio los proyectos de inversión en compañías de comercio, la participación e inversión en asociaciones, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, fundaciones o corporaciones, convenios, actos y contratos, contratos de gestión compartida, convenios de cooperación interinstitucional y otras formas de asociación permitidas por la ley. Proponer, asimismo, al Directorio la creación de Comités o Comisiones Especiales o Asesoras, así como de unidades ejecutoras para el desarrollo de proyectos específicos y perentorios;
h. Proponer al Directorio ternas para los cargos de gerentes de área y directores;
i. Suscribir todo tipo de actos, contratos, convenios, en el marco de la ley y de esta Ordenanza, en calidad de representante legal de la institución, así como autorizar gastos, adquisiciones de conformidad con sus atribuciones y niveles que no sean de competencia del Directorio; y, dirigir la preparación del presupuesto anual de ETAPA y presentarla a consideración y aprobación del Directorio y su posterior ratificación del I. Concejo Cantonal;

j. Delegar o encargar de conformidad con las normas pertinentes las funciones administrativas y de gestión que creyere oportuno, debiendo informar al Directorio de las más trascendentales;
k. Nombrar y remover a los empleados y trabajadores de ETAPA, cuya nominación no le corresponda al I. Concejo Cantonal, ni al Directorio, de conformidad con la ley.
l. Autorizar las licencias y vacaciones a los gerentes de área y a los directores. En los demás casos será la unidad de recursos humanos en coordinación con los niveles administrativos respectivos, quienes autorizarán el uso de licencias y vacaciones;
m. Proponer al Directorio, de conformidad a las normas legales y reglamentarias, las remuneraciones de los empleados y trabajadores y los lineamientos generales de las políticas de manejo del recurso humano, y, en especial, de la política salarial y de remuneraciones, debiendo contar con informe favorable de la Dirección Financiera;
n. Asegurar la implementación, funcionamiento y actualización de los sistemas de administración financiera, de presupuesto, de determinación y recaudación de los recursos financieros, de tesorería y de contabilidad, cuidando de incorporar el control interno dentro de dichos sistemas;
o. Presentar al Directorio proyectos de ordenanzas, reglamentos o resoluciones que convengan para la mejor gestión administrativa - financiera y la óptima prestación de servicios;
p. Dictar en caso de emergencia, medidas de carácter urgente y transitorias, y dar cuenta de ellas al Directorio;
q. Presentar semestralmente, o cuando fuere requerido, informes escritos al Directorio y al Concejo Cantonal, acerca de la gestión administrativa y del cumplimiento de los planes y programas aprobados por el Directorio.
r. Concurrir a las sesiones del I. Concejo Cantonal y demás organismos municipales, que requieran de su presencia. A las sesiones del Directorio, el Gerente General deberá concurrir obligatoriamente. Coordinará la actividad de

ETAPA con las otras dependencias y empresas municipales en aspectos que fueren pertinentes, cuidando que los planes y programas de la Empresa guarden estrecha relación con los planes y programas municipales;

s. Resolver, previo informe de la Dirección Financiera y de Auditoría, la baja de títulos incobrables por muerte, desaparición, quiebra, prescripción y otras causas semejantes que imposibiliten el cobro, con obligación de informar al Directorio;

t. Decidir sobre las apelaciones o recursos que se interpusieren a resoluciones de los gerentes de área, de los directores y más funcionarios de ETAPA, por parte de los usuarios de los servicios

1.1.9. PRESUPUESTO DE ETAPA PARA EL AÑO 2006

PRESUPUESTO ANUAL 2006

INGRESOS CORRIENTES

PARTIDA	CONCEPTO	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	TELECOMUNICAC.	TOTAL PROFORMA
1.3.01.02.001	ACCESO ÁREAS DEL CAJAS	100.000		100.000
1.3.01.03.001	OCUP.LUGARES PÚBLICOS	1.000		1.000
1.3.01.07.001	VENTA DE BASES	50.000		50.000
1.3.04.02.001	MEJORAS URBANAS-RURALES	2.800.000		2.800.000
1.4.02.99.001	MATERIALES DE AGUA	500.000		500.000
1.4.02.99.002	MATERIAL Y ACCESORIOS ALCANTARILLADO	300.000		300.000
1.4.03.01.001	AGUA POTABLE	10.770.000		10.770.000
1.4.03.03.001	ALCANTARILLADO	5.170.000		5.170.000
1.4.03.05.001	TELEFONÍA LOCAL		8.950.000	8.950.000
1.4.03.05.005	TELEFONÍA NACIONAL ANDINATEL-PACIFICTEL		5.377.735	5.377.735
1.4.03.05.007	TELEFONÍA PÚBLICA Y CABINAS ALÓ ETAPA		2.188.200	2.188.200
1.4.03.05.008	TELEFONÍA REGIONAL - PACIFICTEL		1.350.000	1.350.000
1.4.03.05.010	TELEFONÍA INTERNACIONAL ANDINATEL-PACIFICTEL		328.000	328.000
1.4.03.05.012	TELEFONÍA INTERNACIONAL IDS - LATIN - IMPSAT		6.937.191	6.937.191
1.4.03.05.016	TELEFONÍA MÓVIL		6.698.084	6.698.084
1.4.03.05.024	TARJETAS PREPAGO Y FONOTARJETA		118.000	118.000
1.4.03.05.026	INTERNET		657.591	657.591
1.4.03.05.027	TARJETAS PREPAGO INTERNET		290.000	290.000
1.4.03.05.040	CONTRATOS TELEFÓNICOS		460.000	460.000
1.4.03.05.044	BANDA ANCHA		606.908	606.908
1.4.03.99.001	SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS		790.750	790.750
1.4.03.99.002	SERVICIOS INSTALACIÓN TUBERÍA AGUA	200.000		200.000
1.4.03.99.003	TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES	1.000		1.000
1.4.03.99.004	DEPURACIÓN AGUAS RESIDUALES INDUSTRIALES	1.000		1.000
1.4.03.99.005	PRESTACIÓN SERVICIOS LABORATORIO	15.000		15.000
1.4.03.99.010	PUBLICIDAD GUÍA TELEFÓNICA		451.000	451.000
1.4.03.99.011	MATERIAL Y ACCESORIOS TELEFÓNICOS		123.000	123.000
1.4.04.02.001	ACEITES USADOS	41.507		41.507
1.7.01.01.001	INTERESES BANCA	300.000	300.000	600.000
1.7.02.04.001	ARRENDAMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO	15.000		15.000
1.7.02.99.000	OTROS ARRENDAMIENTOS	1.000	1.000	2.000
1.7.03.01.001	INTERÉS POR MORA TRIBUTARIA	249.700	244.900	494.600
1.7.04.04.001	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	2.000		2.000
1.7.04.99.001	CONEXIÓN Y RECONEXIÓN AGUA		180.000	180.000
1.7.04.99.002	RECONEXIÓN TELECOMUNICACIONES		106.700	106.700
1.9.01.01.000	EJECUC.DE GARANTÍAS	1.000		1.000
1.9.02.01.000	INDEMNIZ.POR SINIESTRO	50.000		50.000
1.9.04.99.001	REINTEGROS	50.000		50.000
	SUBTOTAL	20.618.207	36.159.059	56.777.266

INGRESOS DE CAPITAL

PARTIDA	CONCEPTO	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	TELECOMUNICAC.	TOTAL PROFORMA
2.7.02.07.000	SECTOR PRIVADO -ANTICIPOS DE FONDOS-	9.185.682	450.100	9.635.782
2.8.01.01.000	DEL GOBIERNO CENTRAL -ICE-	2.500.000		2.500.000
2.8.01.02.000	CONVENIOS-ENTIDADES DESENTRALIZADAS Y AUTON	1.000		1.000
2.8.03.04.000	APORTES CARGO SECTOR PRIVADO -CONVENIOS-	1.800.000		1.800.000
	SUBTOTAL	13.486.682	450.100	13.936.782

INGRESOS DE FINANCIAMIENTO

PARTIDA	CONCEPTO	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	TELECOMUNICAC.	TOTAL PROFORMA
3.6.02.01.000	SECTOR PÚBLICO FINANCIERO (BEDE)	5.967.188		5.967.188
3.6.03.01.000	DE ORGANISMOS MULTILATERALES (BID)	1.000		1.000
3.7.01.02.000	SALDO CAJA BANCOS	13.399.010	20.098.513	33.497.523
3.7.01.99.000	OTROS SALDOS		12.038.028	12.038.028
	SUBTOTAL	19.367.198	32.136.541	51.503.739
	TOTAL	**53.472.087**	**68.745.700**	**122.217.787**

GASTOS CORRIENTES						
PARTIDA	GASTOS CORRIENTES	GAPASA	CORPORAT	TELECOM	COMERCIAL	TOTAL
5.1.01.05.001	REMUNERACIONES UNIFICADAS EMPLEADOS	469.845	2.978.416	349.404	198.713	3.996.378
5.3.01.04.001	ENERGIA ELECTRICA		10.000			10.000
5.3.01.05.001	TELECOMUNICACIONES		40.000			40.000
5.3.01.06.001	SERVICIOS DE CORREO		15.000			15.000
5.3.02.04.001	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	3.000	49.280			52.280
5.3.02.06.001	EVENTOS PUBLICOS Y OFICIALES	1.000	135.000			136.000
5.3.02.07.001	DIFUSIÓN, IMFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	5.000	280.000			285.000
5.3.02.08.001	SERVICIOS DE VIGILANCIA		132.597			132.597
5.3.02.09.001	SERVICIOS DE ASEO		13.500			13.500
5.3.02.99.003	PREVENSION REHABILITACION SOCIAL RECREATIVA		16.000			16.000
5.3.03.01.001	PASAJES AL INTERIOR	2.000	44.600			46.600
5.3.03.02.001	PASAJES AL EXTERIOR	3.000	36.000			39.000
5.3.03.03.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	2.000	40.250			42.250
5.3.03.04.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL EXTERIOR	3.000	29.500			32.500
5.3.04.02.001	MANTENIMIENTO EDIFICIOS LOCALES		42.050			42.050
5.3.04.03.001	MANTENIMIENTO MOBILIARIOS		9.500			9.500
5.3.04.04.001	MANTENIMIENTO MAQUINARIAS Y EQUIPOS		13.100			13.100
5.3.04.05.001	MANTENIMIENTO VEHICULOS		5.808			5.808
5.3.05.02.001	ARRENDAMIENTO EDIFICIOS Y LOCALES		75.000			75.000
5.3.05.05.001	ARRENDAMIENTO VEHICULOS		125.300			125.300
5.3.06.01.001	CONSUL ASESORIA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA		677.000			677.000
5.3.06.03.001	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	2.000	151.100			153.100
5.3.06.05.001	ESTUDIOS Y DISEÑO DE PROYECTOS		122.500			122.500
5.3.07.01.001	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS		119.038			119.038
5.3.07.02.001	ARRENDAMIENTO Y LICENCIAS DE USO Y PAQUETES INFORMATICOS		10.700			10.700
5.3.07.03.001	ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		271.200			271.200
5.3.07.04.001	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMATICOS		137.000			137.000
5.3.08.01.001	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1.000	77.200			78.200
5.3.08.02.001	UNIFORMES	850	74.630			75.480
5.3.08.02.002	LENCERIA Y PRENDAS DE PROTECCION		2.616			2.616
5.3.08.03.001	COMBUSTIBLES Y LIBRICANTES		20.000			20.000
5.3.08.04.001	MATERIALES DE OFICINA	5.000	125.202			130.202
5.3.08.05.001	MATERIALES DE ASEO		16.600			16.600
5.3.08.06.001	HERRAMIENTAS		2.300			2.300
5.3.08.07.001	MATERIALES DE IMPRESIÓN, FOTOGRAFÍA, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	1.000	49.000			50.000
5.3.08.08.001	INSTRUMENTAL MEDICO MENOR		8.000			8.000
5.3.08.09.001	MEDICINAS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS		40.000			40.000
5.3.08.13.001	REPUESTOS Y ACCESORIOS		18.904			18.904
5.6.02.01.001	SECTOR PUBLICO FINANCIERO	369.000				369.000
5.7.02.01.001	SEGUROS	769.444	245.268	251.520	31.236	1.297.468
5.7.02.03.001	COMISIONES BANCARIAS		12.360			12.360
5.7.02.06.001	COSTAS JUDICIALES		35.000			35.000
5.8.01.01.001	TRANSFERENCIAS A GOBIERNO CENTRAL	25.000				25.000
5.8.02.04.001	AL SECTOR PRIVADO (COMITE DE EMPRESA)		140.000			140.000
	SUBTOTAL	1.662.139	6.446.519	600.924	229.949	8.939.531

GASTOS PRODUCCION						
PARTIDA	GASTOS CORRIENTES	GAPASA	CORPORAT	TELECOM	COMERCIAL	TOTAL
6.1.01.05.001	REMUNERACIONES UNIFICADAS EMPLEADOS	4.912.403	5.463	1.926.689	1.066.072	7.910.627
6.3.01.04.001	ENERGIA ELECTRICA	892.400		90.000	80.000	1.062.400
6.3.01.05.001	TELECOMUNICACIONES	600		8.778.013		8.778.613
6.3.01.06.001	SERVICIOS DE CORREO			2.000		2.000
6.3.02.04.001	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	73.300		3.000	88.500	164.800
6.3.02.06.001	EVENTOS PUBLICOS Y OFICIALES	11.000			32.000	43.000
6.3.02.07.001	DIFUSIÓN, IMFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	112.900		5.000	371.079	488.979
6.3.02.08.001	SERVICIOS DE VIGILANCIA	155.880		319.884	45.703	521.467
6.3.02.09.001	SERVICIOS DE ASEO	49.000				49.000
6.3.02.99.001	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES				200.000	200.000
6.3.02.99.002	PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS				3.000	3.000
6.3.03.01.001	PASAJES AL INTERIOR	15.900		15.000	1.500	32.400
6.3.03.02.001	PASAJES AL EXTERIOR	13.000		10.000	6.000	29.000
6.3.03.03.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	20.200		15.000	4.000	39.200
6.3.03.04.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL EXTERIOR	14.500		10.000	6.500	31.000
6.3.04.02.001	MANTENIMIENTO EDIFICIOS LOCALES	505.800		110.000	53.000	668.800
6.3.04.03.001	MANTENIMIENTO MOBILIARIOS	6.900		1.000		7.900
6.3.04.04.001	MANTENIMIENTO MAQUINARIAS Y EQUIPOS	617.396		140.000	2.500	759.896
6.3.04.05.001	MANTENIMIENTO VEHICULOS	98.608		7.808	2.400	108.816
6.3.04.06.001	MANTENIMIENTO HERRAMIENTAS	5.200		20.000		25.200
6.3.04.99.001	OTRAS INSTALACIONES MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	613.300		55.000	436.500	1.104.800
6.3.05.02.001	ARRENDAMIENTO EDIFICIOS Y LOCALES				9.000	9.000
6.3.05.04.001	ARRENDAMIENTO MAQUINARIAS Y EQUIPOS	20.000		150.000		170.000
6.3.05.05.001	ARRENDAMIENTO VEHICULOS	156.879		383.856	11.532	552.267
6.3.05.99.001	ARRIENDO CANAL DE MACHANGARA	90.000				90.000
6.3.06.01.001	CONSUL ASESORIA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	521.720		190.000	128.000	839.720
6.3.06.03.001	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	112.000		80.000	19.500	211.500
6.3.06.05.001	ESTUDIOS Y DISEÑO DE PROYECTOS	21.000		20.000		41.000
6.3.07.01.001	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	11.240				11.240
6.3.07.03.001	ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS	33.540				33.540
6.3.07.04.001	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMATICOS	4.000			11.000	15.000
6.3.08.01.001	ALIMENTOS Y BEBIDAS	19.240		6.000	1.000	26.240
6.3.08.02.001	UNIFORMES	181.830		77.055	30.618	289.503
6.3.08.02.002	LENCERIA Y PRENDAS DE PROTECCION	100.370		41.630		142.000
6.3.08.03.001	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	79.200		28.500		107.700
6.3.08.04.001	MATERIALES DE OFICINA	18.850		10.000	4.000	32.850
6.3.08.05.001	MATERIALES DE ASEO	20.500		2.500		23.000
6.3.08.06.001	HERRAMIENTAS	51.700		120.000	4.300	176.000
6.3.08.07.001	MATERIALES DE IMPRESIÓN, FOTOGRAFÍA, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	14.500		5.000	4.500	24.000
6.3.08.09.001	MEDICINAS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS	2.600				2.600
6.3.08.10.001	MATERIAL LABORATORIO Y USO MEDICO	8.500				8.500
6.3.08.11.001	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ELECTRICOS, PLOMERIA Y CARPINTERIA	1.168.400		200.000	3.700	1.372.100
6.3.08.12.001	MATERIALES DIDACTICOS	16.300				16.300
6.3.08.13.001	REPUESTOS Y ACCESORIOS	250.400		299.900	141.208	691.508
6.3.10.02.001	QUIMICOS E INDUSTRIALES	490.500				490.500
6.3.12.01.001	SEMILLAS Y QUIMICOS	23.200				23.200
6.3.12.99.001	MEDIDORES MATERIALES PARA LA VENTA				237.500	237.500
6.3.12.99.002	TARJETAS PREPAGO TELEFONIA PUBLICA				46.700	46.700
6.3.12.99.003	TARJETAS PARA INTERNET				4.000	4.000
6.7.02.01.001	SEGUROS CLIENTES				333.000	333.000
	SUBTOTAL	11.534.756	5.463	13.122.835	3.388.312	28.051.366

GASTOS INVERSION						
PARTIDA	GASTOS CORRIENTES	GAPASA	CORPORAT	TELECOM	COMERCIAL	TOTAL
7.1.01.05.001	REMUNERACIONES UNIFICADAS EMPLEADOS	830.149		827.129		1.657.278
7.3.01.04.001	ENERGIA ELECTRICA	12.000				12.000
7.3.01.05.001	TELECOMUNICACIONES	9.000				9.000
7.3.01.06.001	SERVICIOS DE CORREO	1.200				1.200
7.3.02.04.001	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	51.600				51.600
7.3.03.01.001	PASAJES AL INTERIOR	1.200	500			1.700
7.3.03.02.001	PASAJES AL EXTERIOR	900	1.000			1.900
7.3.03.03.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	3.600	500			4.100
7.3.03.04.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL EXTERIOR	2.400	1.000			3.400
7.3.04.02.001	MANTENIMIENTO EDIFICIOS LOCALES	3.200	410.800			414.000
7.3.04.03.001	MANTENIMIENTO MOBILIARIOS	1.000				1.000
7.3.05.05.001	ARRENDAMIENTO VEHICULOS	147.000				147.000
7.3.06.01.001	CONSUL ASESORIA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	237.300				237.300
7.3.06.03.001	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN		3.000			3.000
7.3.06.04.001	FISCALIZACIÓN E INSPECCIONES TECNICAS	1.935.100				1.935.100
7.3.06.05.001	ESTUDIOS Y DISEÑO DE PROYECTOS	934.700	36.000	100.000		1.070.700
7.3.07.01.001	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS		108.000			108.000
7.3.07.03.001	ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS	17.100				17.100
7.3.08.01.001	ALIMENTOS Y BEBIDAS	800				800
7.3.08.02.001	UNIFORMES	10.000				10.000
7.3.08.04.001	MATERIALES DE OFICINA	25.300	500			25.800
7.3.08.05.001	MATERIALES DE ASEO	300	300			600
7.3.08.07.001	MATERIALES DE IMPRESIÓN, FOTOGRAFÍA, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	200				200
7.3.08.11.001	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ELECTRICOS, PLOMERIA Y CARPINTERIA	280.000				280.000
7.5.01.01.001	CONSTRUCCION AGUA POTABLE URBANO	15.752.800				15.752.800
7.5.01.01.002	CONSTRUCCION AGUA POTABLE RURAL	7.160.500				7.160.500
7.5.01.03.001	CONSTRUCCION DE ALCANTARILLADO URBANO	8.260.000				8.260.000
7.5.01.03.002	CONSTRUCCION DE ALCANTARILLADO RURAL	5.511.000				5.511.000
7.5.01.06.001	NUEVOS SERVICIOS Y TECNOLOGIA			300.000		300.000
7.5.01.06.002	TRANSMISION			800.000		800.000
7.5.01.06.004	CONMUTACION PLANTA INTERNA			7.400.000		7.400.000
7.5.01.07.001	CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	280.800	1.000.000	1.440.000		2.720.800
7.5.01.11.001	HABILITAMIENTO Y PROTECCIÓN DEL SUELO, SUBSUELO Y AREAS ECOLÒGICAS	499.900				499.900
7.5.04.02.001	OBRAS CIVILES TELEFONICAS CANALIZACION			1.500.000		1.500.000
7.5.04.02.002	CONSTRUCCION PLANTA EXTERNA			4.488.000		4.488.000
7.5.05.01.001	MANTENIMIENTO OBRAS DE INFRAESTRUCTURA AGUA	1.953.800				1.953.800
7.5.05.01.002	MANTENIMIENTO OBRAS DE INFRAESTRUCTURA INSTALACION MEDIDORES				140.000	140.000
7.7.01.02.001	TASAS GENERALES	66.700				66.700
	SUBTOTAL	43.989.549	1.561.600	16.855.129	140.000	62.546.278

GASTOS CAPITAL						
PARTIDA	GASTOS CORRIENTES	GAPASA	CORPORAT	TELECOM	COMERCIAL	TOTAL
8.4.01.03.001	MOBILIARIO	29.400	44.380		76.500	150.280
8.4.01.04.001	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	986.800	64.500	901.000	12.000	1.964.300
8.4.01.04.002	EQUIPO ELECTRONICO Y TELECOMUNICACIONES	339.100	709.500	1.950.000	116.650	3.115.250
8.4.01.05.001	VEHICULOS	261.000			78.400	339.400
8.4.01.06.001	HERRAMIENTAS	42.000	10.000	114.500		166.500
8.4.01.07.001	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	129.900	690.250	120.000	55.500	995.650
8.4.01.09.001	LIBROS Y COLECCIONES	31.600	10.050			41.650
8.4.02.01.001	TERRENOS	628.500	1.000.000	60.000		1.688.500
8.4.02.02.001	EDIFICIOS, LOCALES		120.000			120.000
8.4.02.12.001	SEMOVIENTES	28.100				28.100
8.4.04.01.001	INTANGIBLES - PATENTES		30.000			30.000
8.7.01.04.001	PARTICIPACION DE CAPITAL			1.000.000		1.000.000
	SUBTOTAL	2.476.400	2.678.680	4.145.500	339.050	9.639.630

GASTOS FINANCIAMIENTO						
PARTIDA	GASTOS CORRIENTES	GAPASA	CORPORAT	TELECOM	COMERCIAL	TOTAL
9.6.02.01.001	PRESTAMO BEDE	837.000				837.000
9.6.02.02.001	AMORTIZACION SECTOR PUBLICO NO FINANCIERO	165.954				165.954
9.7.01.02.001	DEPOSITOS A TERCEROS			12.038.028		12.038.028
	SUBTOTAL	1.002.954	-	12.038.028	-	13.040.982
	TOTAL	60.665.798	10.692.262	46.762.416	4.097.311	122.217.787

1.2. ANALISIS DEL ENTORNO

Las condiciones de un mundo globalizado en el cual la libre competencia exige una revisión permanente de los niveles de eficiencia y productividad, impone que las empresas revisen su modus-operandi tradicional y miren la realidad vigente desde una nueva perspectiva que le permita estructurar a la Empresa para hacerla más eficiente, competitiva y autosuficiente.

ETAPA ha seguido el ritmo del tiempo durante cinco décadas y gracias a la labor diaria de muchas personas, ha creado la más importante infraestructura de servicios públicos del país con una clara y total función social, construyéndose en un importante factor de bienestar y progreso de la comunidad.

La gestión desplegada por ETAPA ha llevado a que se constituya en una empresa pública municipal modelo en el país, con probada aceptación de sus clientes, en virtud de la calidad y cobertura de sus servicios, de su permanente incremento de la productividad, de sus tarifas y de la atención responsable y solidaria a una población

que supera los 400.000 habitantes, ubicados en las áreas urbana y rural del cantón Cuenca.

Cuenta con un sistema de agua potable que entrega, las 24 horas del día el líquido vital de la mejor calidad del país, sin descuidar otros aspectos como el control y recuperación de agua no contabilizada y la repotenciación y ampliación de sus instalaciones. En materia de alcantarillado ha orientado sus esfuerzos hacia el saneamiento de los ríos que cruzan la ciudad, incrementando el área de cobertura mediante la construcción permanente de nuevas instalaciones. Tiene la única planta de tratamiento de aguas residuales del país, que permite depurar las aguas servidas e industriales que produce Cuenca. Cuida el Parque Nacional Cajas y varias microcuencas, a fin de proteger las fuentes de abastecimiento de agua potable, con una clara visión del ciclo integral de recurso agua.

En el ámbito de las telecomunicaciones, el impulso tecnológico ha sido una constante, con centrales digitales, transmisión por fibra óptica, sistemas telefónicos inalámbricos, transmisión de datos, acceso a internet entre muchos otros avances. Resultado de la visión futurista de quienes conforman ETAPA, se ha adoptado varias acciones a fin de enfrentar la competencia abierta, producto del entorno socio - político y económico que enfrenta el país. Una de estas acciones en el área de telecomunicaciones es la constitución de ETAPATELECOM S.A, creada para prestar servicios portadores y de valor agregado.

El 16 de diciembre del 2002, el CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL y la MUNICIPALIDAD DE CUENCA, firmaron un acuerdo que le permite a ETAPA prestar varios servicios de telecomunicaciones en todo el país, en las mismas condiciones que Andinatel y Pacifictel. Tales servicios, entre otros son: Telefonía fija, local, nacional e internacional, internet, transmisión de datos, telefonía inalámbrica fija y servicios de valor agregado.

Además, sobre la base de este acuerdo, ETAPA suscribió un convenio técnico y comercial con Andinatel S.A. para prestar el servicio de telefonía móvil avanzado (nueva generación de telefonía celular) en todo el país. Esto es, los servicios que ETAPA presta desde Noviembre del 2004 en el cantón Cuenca, en ejercicio de la titularidad municipal, también llegarán a todas las provincias en asociación con la concesionaria de la cual podrá también formar parte ETAPA, con los consiguientes beneficios técnicos y económicos.[3]

[3] Todos los temas desarrollados en este capítulo a excepción del que poseen nota al pie, fueron extraídos de E.T.A.P.A. Coordinación de Informática. www.etapa.com.ec

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

ETAPA busca potenciar al máximo todos los recursos con los que cuenta, no se diga el Recurso Humano que es el motor de desarrollo de cualquier unidad económica, por lo que debe responder a la necesidad de organizar eficazmente su estructura organizacional.

La empresa debe determinar el número de cargos que cada unidad de trabajo necesita para cumplir con el objetivo encomendado a la misma, además debe establecer las funciones y tareas de cada cargo y buscar a la persona idónea para que pueda desarrollarlo eficazmente; esta labor se da por medio de un manual de Descripción y Análisis de Cargos. ETAPA cuenta con dicho manual el cual facilita el reclutamiento y selección de su personal, la orientación o capacitación, la administración de sus salarios, una futura evaluación del desempeño de sus empleados y trabajadores y la prevención de insalubridad y peligro.

La administración de recursos humanos recomienda realizar periódicamente la actualización del manual de descripción y análisis de cargos, para que la labor del área de recursos humanos sea eficiente y precisa en todas las tareas encomendadas a la misma.

Para el desarrollo de este capítulo citaremos algunos conceptos básicos:

- Función: Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada.[4]
- Cargo: Es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona, que puede unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama.[5]

[4] Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición. Página 292

§ Diseño del Cargo: Es la especificación del contenido (conjunto de tareas o atribuciones), de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo.[6]

2.1. DESCRIPCION DE CARGOS

La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.[7]

Básicamente la descripción de cargos se refiere al contenido de los mismos, es decir, sus aspectos intrínsecos.

2.2. ANÁLISIS DE CARGOS

Es la definición y el estudio de una ocupación y de las condiciones bajo las cuales se realiza con el objeto de determinar sus requerimientos desde el punto de vista de la organización. Incluye además un análisis de las condiciones y del ambiente en que se realiza.[8]

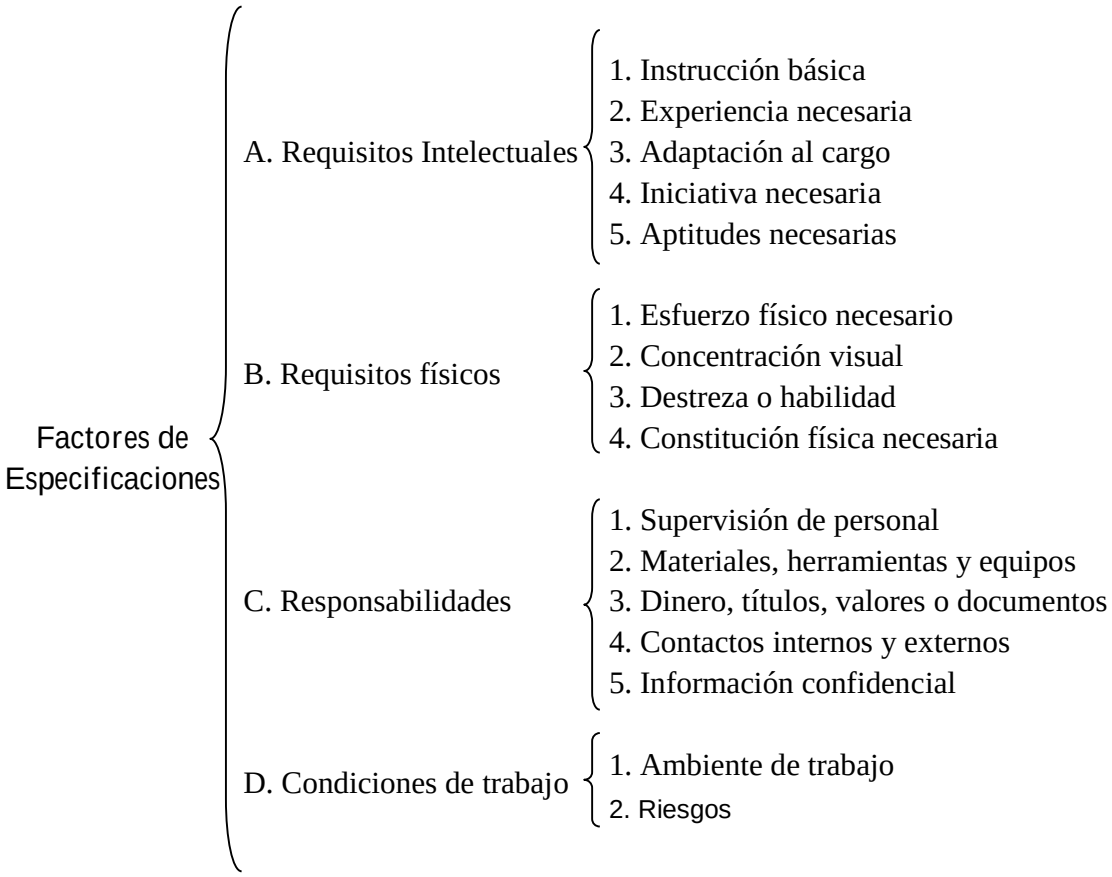
2.2.1. ESTRUCTURA DE ANÁLISIS DE CARGOS

---

[5] Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición. Pag. 332 OJO CONSULTAR PORQUE ES CONCEPTO DE OTRO AUTOR
[6] Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición. Pag. 294
[7] Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición. Pag. 331
[8] www.ula.ve.com

La estructura del Análisis de Cargos está conformada por elementos que el cargo exige al ocupante, para que este desempeñe satisfactoriamente sus tareas y funciones.

La clasificación de estos requisitos o factores de especificaciones según Idalberto Chiavenato son:



Los *requisitos intelectuales* se refiere a:

- Formación académica o educación, que son los conocimientos que adquiere una persona por medio de instrucción formal e informal.

  § Formal: La instrucción formal está considerada en cuatro niveles:

- Primer Nivel: Educación básica o primaria.
- Segundo Nivel: Educación diversificada o bachillerato.
- Tercer Nivel: Educación superior (Universidades).
- Cuarto Nivel: Estudios de Postgrado (Maestrías, cursos de especialización, doctorados).

§ Informal: Cursos de capacitación, cursos de formación y de mejoramiento.

Estas instrucciones deben estar acorde con los requerimientos intelectuales del cargo, es decir, que sus niveles de educación formal e informal le brinden los conocimientos necesarios para desempeñar eficientemente las funciones que el cargo exige.

- Experiencia lograda por medio del desempeño de labores similares a las especificadas en el cargo, por tanto, una persona aprende diversas funciones por medio de una práctica en un tiempo determinado, acrecentando sus conocimientos en un área especifica. Se establece que la experiencia es progresiva, debido a que una persona va desempeñando funciones con niveles de complejidad y responsabilidad cada vez mayores.
- Una persona cuando acepta desempeñar el cargo para el cual le contratan, debe adaptarse al mismo, aceptando las condiciones que el cargo exige, acomodándose a las circunstancias que se presentan en desarrollo de sus funciones; sin embargo el trabajador no solo debe limitarse a realizar las funciones descritas en el cargo, sino debe enriquecerlo con sus aportaciones, ideas y conocimientos, que representaría una información adicional para poder realizar adecuadamente su trabajo; aquí el trabajador pone en práctica su iniciativa, sin olvidarse que para realizar todo esto debe existir una

aptitud, necesaria para que el rendimiento global del trabajador sea eficiente.

Los *requisitos físicos* tienen que ver con:

- Esfuerzo físico: Son todas las funciones que el trabajador realiza por medio de una actividad física, que puede ser el uso de sus extremidades superiores o inferiores, que representan un gasto de energía.
- Concentración visual: Son funciones que requieren de actividad mental, que exige a la persona precisión en su función, representando igualmente un gasto de energía.
- La destreza se refiere a la capacidad psicomotora como el uso de las manos para ejecutar ciertas acciones adecuadamente; y las habilidades son acciones orientadas hacia el uso del intelecto que requiere el trabajador para entregar tareas de calidad.
- Constitución física necesaria: Se refiere a los atributos físicos que se le exige al ocupante del cargo.

Las *responsabilidades* que puede exigir un cargo a su ocupante, pueden ser:

- El cuidado y buen uso de maquinarias, accesorios, herramientas y equipos.
- El manejo, uso, custodia y administración del dinero, valores o documentos.
- Protección adecuada de la información o confidencialidad de datos a los cuales tiene acceso el trabajador.
- Responsabilidad en la toma de decisiones para la obtención de la solución más conveniente para la empresa.
- Mantener buenas relaciones con los contactos que tiene la empresa, ya sea con personas que están dentro o fuera de ella, para dar o recibir asesoría, coordinación, control o ejecución.

- Supervisión: Cuando un trabajador es subordinado debe responder por las ordenes emitidas por su supervisor inmediato, y cuando está en calidad de supervisor, debe encontrar la forma adecuada de dirigir, controlar y orientar las actividades de sus subordinados.

Las *Condiciones de Trabajo*:

- Tienen que ver con las condiciones físicas donde el trabajador desarrolla su cargo, al horario de trabajo, a la organización, entre otros.
- Los riesgos de trabajo es la proximidad a daños, accidentes o enfermedades del trabajador a causa de la labor que desarrolla.

2.2.2. ETAPAS DE ANÁLISIS DE CARGOS

El principal responsable de la elaboración del programa de análisis de puestos es el Departamento de Recursos Humanos, sin embargo para que este tenga éxito es necesaria la cooperación de los supervisores y de los ocupantes del cargo, que suministran información sobre el mismo.

El programa de análisis de puestos tiene generalmente las siguientes etapas:

2.2.2.1. ETAPA DE PLANEACION

En esta etapa se planea y organiza todo el proceso de análisis de cargos, el cual puede tener los siguientes pasos:

1. *Determinación de los cargos que deben describirse*, incluyendo su naturaleza y características
2. *Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en éste.* Una vez realizado este paso, automáticamente se obtiene su nivel jerárquico (superiores y subordinados), responsabilidades y áreas de actuación.

3. *Elaboración del cronograma de trabajo* y especificación de las áreas por las cuales se iniciará el programa de análisis.
4. *Elección del (de los) método(s) de análisis que va(n) a aplicarse,* según la naturaleza y características de cada cargo. Por ser cada cargo diferente a otro puede existir varios métodos de análisis.
5. *Selección de los factores de especificaciones* por medio de los criterios de generalidad y diversidad. En el criterio de generalidad están todos aquellos factores que deben estar presentes en la totalidad de cargos y en el criterio de diversidad están los factores que deben variar según el cargo.
6. *Dimensionamiento de los factores de especificaciones.* Estos factores son indicadores o medidores que se utilizan para analizar el cargo, por lo que se debe determinar su amplitud de variación de cada factor, es decir el requisito mínimo o máximo que se le exige al ocupante del cargo.
7. *Gradación de los factores de especificaciones.* Consiste en asignarles valores que representan segmentos de su amplitud de variación.[9]

2.2.2.2. ETAPA DE PREPARACIÓN

Comprende las siguientes actividades:

1. *Reclutamiento, selección y entrenamiento* de los integrantes que realizarán el programa de análisis de cargos.
2. *Preparación del material de trabajo.*
3. *Disposición del ambiente* por medio de la comunicación del programa de análisis a toda la organización.
4. *Recolección previa de datos.* Datos generales del cargo.[10]

[9] La enumeración de los pasos pertenece a Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Pag. 343, 344 y 345 y la descripción de los mismos a los autores de este trabajo.
[10] La enumeración de los pasos pertenece a Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Pag. 345 y 346 y la descripción de los mismos a los autores de este trabajo.

2.2.2.3. ETAPA DE EJECUCIÓN

En esta etapa se obtendrán datos indispensables del cargo y se presentará el programa de análisis.

1. *Recolección de datos sobre los cargos,* obtenidos por medio de la aplicación de los métodos de análisis previamente seleccionados.
2. *Selección de los datos obtenidos.*
3. *Redacción provisional del análisis,* realizada por el departamento de recursos humanos.
4. *Presentación de la redacción provisional del análisis,* al supervisor inmediato, para su aprobación o corrección.
5. *Redacción definitiva del análisis del cargo.*
6. *Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo,* para su aprobación por parte del organismo responsable de la organización.

2.3. OBJETIVOS DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

La descripción y análisis de cargos es una herramienta de información básica para toda la planeación de recursos humanos, a partir de ella se pueden dar procesos que van desde la selección hasta la evaluación del desempeño del personal. Además permite que un empleado nuevo sepa qué se espera de él y que el supervisor detecte los problemas de funcionamiento de sus subordinados así como una inadecuada coordinación en su área.

Por lo tanto el análisis y descripción de cargos apoya a varias actividades que ejecuta el departamento de recursos humanos, siendo sus objetivos los siguientes:

1. Reclutamiento y Selección

El análisis y descripción de cargos proporciona información sobre el puesto a ocuparse y los requerimientos necesarios que debe cumplir el futuro empleado para

desempeñar las actividades detalladas en el mismo, esta información constituye la base sobre la cual el profesional de recursos humanos decide que persona va a reclutar y a contratar.

2. Administración de Salarios

El análisis y descripción de cargos al proporcionar una clara información, nos permite valorar y compensar apropiadamente a cada cargo de la empresa, debido a que la compensación está vinculada generalmente con la capacidad requerida, el nivel de educación, la experiencia, los riesgos de seguridad, entre otros, que representan factores de medida.

3. Evaluación del Desempeño

Por medio del análisis y descripción de cargos se puede verificar cual de las funciones están siendo ejecutadas y cuales no, y por lo tanto el desempeño del empleado comparado con el rendimiento deseado.

4. Capacitación

El análisis y descripción de cargos indica el tipo de habilidades y destrezas que se requiere del empleado y por tanto la capacitación que se necesita suministrarle, permitiendo que el departamento de recursos humanos pueda diseñar programas de capacitación y desarrollo.

5. Prevención de Insalubridad y Peligro

El análisis y descripción de cargos brinda información al área de higiene y seguridad industrial para minimizar la insalubridad y los peligros que se pueden presentar en ciertos cargos.

2.4. METODOS DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

La obtención de la información necesaria para realizar un manual de descripción y análisis de cargos recae principalmente en el especialista de recursos humanos con el apoyo del ocupante del cargo y su(s) superior(es) inmediato(s).

El especialista tendrá que determinar el método para realizar la descripción y análisis del cargo; según el establecido, deberá observar, analizar o entrevistar para obtener los datos sobre el trabajo que desempeña el empleado.

El supervisor y el empleado colaborarán con el especialista de la manera que establezca el mismo, por ejemplo pueden llenar cuestionarios o entrevistarse con el mismo.

Tanto el supervisor como el ocupante del puesto verificarán la redacción del análisis y descripción del cargo con respecto a sus actividades y deberes.

Los métodos que ayudarán a realizar la descripción y análisis de cargos son:

1. Método de Observación Directa
2. Método del Cuestionario
3. Método de la Entrevista
4. Métodos Mixtos

2.4.1. METODO DE OBSERVACIÓN DIRECTA

Este método es utilizado cuando los trabajos son principalmente actividad física observable. Se ejecuta observando al trabajador durante su jornada completa de labores y se apunta las actividades ejecutadas por el mismo.

Este método es recomendable hacerlo en cargos sencillos y repetitivos, obteniendo información clara, pues el trabajador no deja de realizar sus actividades y

no interviene en el trabajo del analista. Lamentablemente se requiere de mucho tiempo del especialista para observar a cada uno de los trabajadores.

Es preferible combinar con otros métodos para que el análisis sea más preciso, pues se puede aclarar puntos que no están entendidos por el analista o que no se hayan observado.

2.4.2. METODO DEL CUESTIONARIO

En este método se entrega cuestionarios a los trabajadores para que registren sus deberes y responsabilidades, por lo tanto el analistas debe estructurar estos cuestionarios de manera precisa y completa para obtener información indispensable.

Los cuestionarios pueden ser llenados conjuntamente con el supervisor para que exista concordancia en la información entregada. Se puede dar a varios empleados que tengan cargos similares, por lo que puede representar un método de rápida ejecución con gastos reducidos para la empresa.

Se recomienda emplear este método a partir de niveles medios, pues en niveles bajos existe dificultad en interpretarlos.

2.4.3. METODO DE LA ENTREVISTA

En este método el analista realiza una entrevista al ocupante del cargo para obtener todos los datos del mismo, como sus tareas, la frecuencia con que realiza estas, por qué las realiza y como las hace.

Con este método se obtiene información veraz debido a que se puede aclarar las dudas y analizar con el trabajador cualquier aspecto de su cargo en ese momento.

Se puede hacer el análisis por medio de entrevistas colectivas a trabajadores que desempeñen la misma labor o a uno o más supervisores que tengan un amplio conocimiento del cargo que se está analizando.

Generalmente el supervisor inmediato entra a la entrevista con su subordinado para que pueda intercambiar información o verificar los datos que brinde el trabajador, de este modo el análisis goza de coordinación y semejanza en su informe. En caso de que el supervisor no entre a dicha entrevista es aconsejable realizarla después para que se pueda verificar la información.

2.4.4. METODOS MIXTOS

Para que el programa de análisis y descripción de cargos sea un aporte eficaz para las actividades que ejecuta el área de recursos humanos, muchas de las veces es necesario combinar los métodos antes descritos, pues estos tienen ciertas desventajas que pueden ser superadas con cualquiera de las actividades que brindan los otros dos métodos que no han sido elegidos para realizar el análisis. Estas combinaciones dependerán del tipo de cargo, de la disponibilidad de recursos, la clase de empresa, etc.

2.5. ACTUALIZACION DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS DE LOS TRABAJADORES DE E.T.A.P.A.

La actualización del Manual de Descripción y Análisis de Cargos de los trabajadores de ETAPA se realizo por el Método del Cuestionario, el cual se aplico a los jefes directos o supervisores de todos los cargos de este grupo.

El cuestionario empleado para la actualización del Manual de Descripción y Análisis de Cargos es el siguiente:

FORMULARIO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL DE DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

ETAPA cuenca
EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA

ACTUALIZACION DEL MANUAL DE DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS DE LOS TRABAJADORES DE ETAPA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del Cargo: _____
Grupo Ocupacional: _____
Serie del Cargo: _____
Clase: _____
Área: _____
Departamento: _____
Número de Cargos Similares: _____
Número de Individuos en el cargo: _____
Jornada de Trabajo: _____
Nombre de la Empresa: _____
Nombre del Analista: _____
Fecha del Análisis y Descripción: _____

2. DESCRIPCION DEL CARGO

2.1. Propósito General del Cargo: (Descripción general de la razón de existir del cargo)

_____
_____
_____

2.2. Ubicación y Relaciones del Cargo:

2.2.1. Identificación del Cargo en el Organigrama (Verificar si es correcto la ubicación del cargo en las áreas resaltadas) (Hoja 2)

2.2.2. A quién reporta: (Cargos)

Jefe directo: _____

Otros supervisores:

_____
_____
_____

2.2.3. A quién supervisa: (Cargos)

_____
_____

2.2.4. Mantienen contactos con:

Relaciones Internas: (Departamentos)

_____
_____
_____

Relaciones Externas: (Empresas o Instituciones)

_____

2.3. Elementos materiales para desarrollar el Cargo (Mencionar los indispensables dentro de la siguiente clasificación)

2.3.1. Mobiliario: _____
2.3.2. Materiales: _____
2.3.3. Herramientas: _____
2.3.4. Equipos: _____

2.4. Funciones Específicas:

2.4.1. Actividades Rutinarias (Diariamente):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2.4.2. Actividades Periódicas (Cada semana o quincena):

_____
_____
_____
_____
_____
_____

2.4.3. Actividades Eventuales (Cada mes, trimestral o semestral):

_____
_____
_____
_____
_____

3. ANALISIS O ESPECIFICACION DEL CARGO

3.1. Requisitos Generales:

Edad: _____
Sexo: _____

3.2. Requisitos Intelectuales:

3.2.1. Instrucción Básica: (Nivel de Educación y/o Especialización)

_____

3.2.2. Experiencia: (Familiaridad en cierta área y tiempo de práctica en la misma)

_____
_____
_____

3.2.3. Adaptabilidad al Cargo: (Habilidad para sobrellevar una situación particular)

_____
_____

3.2.4. Aptitudes necesarias: (Cualidades que debe poseer el ocupante)

_____
_____
_____
_____

3.3. Requisitos Físicos

3.3.1. Esfuerzo físico: (Movimientos de extremidades, pulso, movimiento de cuello, rodilla, columna, cargar, jalar, empujar, trasladar, estar de pie, sentado, inclinado, etc.)

_____
_____
_____

3.3.2. Concentración Visual (Valore según los siguientes parámetros):

Alta ( ) Media ( ) Baja ( )

3.3.3. Destreza (Capacidad psicomotora) o habilidad (uso del intelecto)

_____
_____
_____

3.3.4. Constitución física necesaria:

_____
_____

3.4. Responsabilidades:

3.4.1. Supervisión de Personal:

Alta ( ) Media ( ) No aplica ( )

3.4.2. Material, herramientas o equipos:

Alta ( ) Media ( ) No aplica ( )

3.4.3. Dinero, títulos, documentos o información confidencial:

Alta ( ) Media ( ) No aplica ( )

3.5. Condiciones de Trabajo:

3.5.1. Ambiente de Trabajo: (Medio físico, interior o exterior de las instalaciones. Especificar el lugar)

_____

3.5.2. Riesgos: (Valoración de factores que puedan causar daño físico, con los siguientes parámetros ALTO, MEDIO O BAJO)

3.5.2.1. En la integridad física: _____
3.5.2.2. En el uso y manejo del equipo de trabajo: _____
3.5.2.3. En el uso de los materiales: _____
3.5.2.4. En las instalaciones de la empresa: _____
3.5.2.5. En el servicio al cliente: _____

MANUAL DE DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS DE LOS TRABAJADORES DE ETAPA

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: PEON	
Codificación: 1.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 34	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Gestión Ambiental Urbana y PTAR
Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado:
Planta de El Cebollar
Planta de Tixán
Mantenimiento Distribución de Redes
Alcantarillado
Unidad de Sistemas Rurales
Unidad de Construcciones y Fiscalización
Unidad de Control de Agua no Contabilizada
Gerencia de Telecomunicaciones:
Unidad de Construcciones Civiles

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar trabajos de construcción, instalación y/o mantenimiento de obras civiles en coordinación con el albañil.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable
Profesional 4 (Unidad de Construcciones Civiles)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)
Albañil 2
Plomero 1

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Picos, Palas, Barretas, Apisomadores, Tornos, Materiales de construcción en general.

Funciones Generales:
- Realizar excavaciones y rellenos.
- Realizar el mantenimiento civil en la empresa.
- Asistir al albañil en obras de construcción relacionadas con los servicios que brinda la empresa.
- Realizar el traslado de materiales al lugar de trabajo y bodega.
- Dar uso adecuado de los equipos y materiales.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Educación Primaria

Experiencia: 6 meses en trabajos de construcción

Adaptabilidad al Cargo:
- Resistencia a trabajos forzosos.
- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:
- Destreza en trabajos de construcción.

Requisitos Físicos:
- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el interior y exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Media
Riesgo en el uso de materiales: Media
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Alta

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AUXILIAR GUARDALMACEN	
Codificación: 2.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Activos Fijos y Bodegas	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Recepción, despacho y custodia de materiales, herramientas y equipos en la bodega de la empresa.	
Reporta a: Bodeguero General Profesional 4 (Unidad de Activos Fijos y Bodegas) Asistente de Bodega	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Adquisiciones Contabilidad	
Relaciones Externas: Varios Proveedores	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Balanzas, Montacargas, Computador, Calibradores, Flexo metros, Lector de barras, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Recepción de materiales. - Ubicación de materiales en estanterías. - Reconteo de materiales. - Despacho a clientes. - Reportes de ubicación de materiales, herramientas y equipos. - Manejo de montacargas. - Toma física de inventarios.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Contador Bachiller en Comercio y Administración	
Experiencia: Conocimientos básicos en computación	
Aptitudes Necesarias: - Ser dinámico en sus funciones - Iniciativa	
Requisitos Físicos: Esfuerzo físico: Medio	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Alta	
Condiciones de Trabajo: Su función se desarrolla dentro de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto Riesgo en el uso de los materiales: Medio Riesgo en el servicio al cliente: Alto	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDIAN	
Codificación: 2.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Tratamiento Planta de Tixán Tratamiento	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Vigilar y cuidar las instalaciones, bienes, equipos, muebles y materiales de la empresa.

Reporta a: Profesional 2 (Planta de Tixán)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Implementos de limpieza.

Funciones Generales:

- Cuidar los bienes materiales que posee la empresa, que le hayan sido asignados a su cargo.
- Realizar el aseo, limpieza y mantenimiento de los patios, áreas verdes y zonas de circulación de los sectores donde realiza la vigilancia.
- Controlar el ingreso del personal y vehículos en la empresa.
- Informar las novedades que se presenten en su área de desempeño.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Décimo de Básica

Experiencia: No indispensable

Adaptabilidad al Cargo:

- Condición para mantenerse de pie la jornada de trabajo.

Aptitudes Necesarias:

- Espíritu de colaboración

Requisitos Físicos:

- Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo.
- Esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDIAN CONSERJE	
Codificación: 2.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Conmutación	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Ejecución de tareas relacionadas a la limpieza y cuidado de las áreas asignadas.	
Reporta a: Profesional 2 (Conmutación) Técnico en Telecomunicaciones 2 (Red de Datos)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Red de Datos Seguridad Industrial	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Ponchadoras, Cortadoras, Cable de Cruzado, Escritorio, Cuaderno de registro, Teléfono.	
Funciones Generales: - Limpiar áreas establecidas. - Despacho y recepción de documentos - Apoyar en la vigilancia y control de las instalaciones o del área asignada. - Reemplazar a Operador Repartidor.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: Entre 20 y 50 años	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Décimo de Básica	
Experiencia: No indispensable	
Adaptabilidad al Cargo: - Condición para mantenerse de pie la jornada de trabajo. - Disponibilidad para trabajar en turnos.	
Aptitudes Necesarias: - Espíritu de colaboración	
Requisitos Físicos: - Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo. - Esfuerzo físico medio.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el interior de las instalaciones de la empresa. No tiene riesgos laborales.	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CONSERJE 2	
Codificación: 3.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 17	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia General Dirección de Asesoría Jurídica Dirección Administrativa Dirección de Recursos Humanos Dirección de Informática Dirección Financiera Unidad de Tesorería Unidad de Activos Fijos y Bodegas Gerencia Comercial Gerencia de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Dirección Técnica de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Planta de Tixán Dirección de Planes Maestros Unidad de Recuperación de Inversiones Gerencia de Telecomunicaciones	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar la limpieza de las oficinas de la empresa. Realizar trámites internos y externos o encomiendas.

Reporta a: Profesional 2, 3 y 4 de las diferentes áreas

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Implementos de limpieza, suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Realizar el mantenimiento y limpieza de las áreas asignadas.
- Entregar, recibir, distribuir, despachar y retirar documentación y demás elementos que se le encomiende dentro y fuera de la empresa.
- Apoyar en la vigilancia y control de las instalaciones de la empresa.
- Efectuar depósitos y retiros en los diferentes bancos de la ciudad.
- Controlar el ingreso de vehículos y personas a la empresa.
- Colaborar con la organización y logística de reuniones y eventos propios de la Empresa.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en general

Experiencia: No indispensable

Aptitudes Necesarias:

- Espíritu de colaboración.
- Buenas relaciones interpersonales.

Requisitos Físicos:

- Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo.
- Esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:
Dinero, títulos, documentos: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan tanto en el interior como exterior de las instalaciones.
Riesgo en la integridad física: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDIAN REPARADOR	
Codificación: 3.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Conmutación	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar la limpieza, revisión y cuidado de las centrales y repartidores.

Reporta a: Profesional 2 (Conmutación)
Técnico en Telecomunicaciones 2 (Red de Datos)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Implementos de limpieza.

Funciones Generales:

- Realizar el aseo, limpieza y mantenimiento de los patios, espacios verdes y zonas de circulación del área asignada.
- Cuidar los bienes materiales que posee la empresa, que le hayan sido asignados a su cargo.
- Controlar el ingreso del personal y vehiculos.
- Colaborar con el personal de Planta Externa en reparaciones menores, cruzadas, chequeos y otros trabajos afines.
- Ser responsable del uso y reporte de materiales utilizados.
- Vigilar y cuidar las Centrales Telefónicas a su cargo las 24 horas del día.
- Cumplir con normas de seguridad y prevención de accidentes en el desempeño de sus funciones.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Electricidad o Electromecánica

Experiencia:

- Conocimientos básicos en actividades en Planta Externa.

Aptitudes Necesarias:

- Espíritu de colaboración.

Requisitos Físicos:

- Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa (Planta Externa).
Riesgo en la integridad física: Media

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ALBAÑIL 2	
Codificación: 4.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 29	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Planta de El Cebollar Mantenimiento Distribución de Redes Alcantarillado Unidad de Sistemas Rurales Unidad de Construcciones y Fiscalización Unidad de Control de Agua no Contabilizada Gerencia de Telecomunicaciones Unidad de Construcciones Civiles	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar trabajos de construcción, instalación y/o mantenimiento de obras civiles.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable
Profesional 4 (Unidad de Construcciones Civiles)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: Peón

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Herramientas básicas de albañilería, Materiales de construcción en general.

Funciones Generales:

- Realizar trabajos de construcción, instalación y /o mantenimiento de obras civiles en la infraestructura de la empresa.
- Realizar trabajos de construcción, instalación y /o mantenimiento de obras civiles en proyectos o labores relacionadas con los servicios que brinda la empresa.
- Interpretar planos para la ejecución de obras.
- Supervisar las tareas del peón.
- Realizar el requerimiento de materiales o herramientas para la ejecución de su tarea.
- Dar el uso adecuado de los materiales y herramientas.
- Elaborar un informe diario de actividades.
- Cumplir y hacer cumplir Normas de Seguridad.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Curso realizado en el SECAP de Albañil de la Construcción o Albañilería

Experiencia: Un año en trabajos de construcción

Adaptabilidad al Cargo:

- Resistencia a trabajos forzosos.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en trabajos de construcción.

Requisitos Físicos:

- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Supervisión de personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el interior y exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Media
Riesgo en el uso de materiales: Media
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Alta

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AYUDANTE DE MECANICA INDUSTRIAL 1	
Codificación: 4.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar trabajos de construcción, reparación y mantenimiento de implementos de trabajo, muebles y enseres de la empresa.

Reporta a: Asistente Técnico 1 (Recursos Materiales)
Profesional 2 (Recursos Materiales)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Mecánica Automotriz
Bodega General

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Electrodos, Varillas y tubos de hierro, Amoladora, Pulidora, Fragua, Soldadora eléctrica, Soldadora autógena.

Funciones Generales:

- Construir, reparar y mantener muebles y enseres e implementos de trabajo.
- Realizar trabajos varios con suelda, forja y cerrajería.
- Verificar periódicamente las condiciones de la máquinas y equipos de la empresa.
- Realizar reportes sobre las funciones desempeñadas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Mecánica Industrial

Experiencia: Tres años de experiencia en trabajos de mecánica industrial.

Aptitudes Necesarias:

- Creatividad en la elaboración de sus obras.

Requisitos Físicos:

- Máximo esfuerzo físico.
- Constitución física robusta

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media

Condiciones de Trabajo: Las funciones las realiza dentro de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AYUDANTE OPERADOR	
Codificación: 4.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. De Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Alcantarillado	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Asistir en las actividades realizadas por el Operador de Camión de Alcantarillado.	
Reporta a: Operador de Camión de Alcantarillado Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización) Profesional 4 (Alcantarillado)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Seguridad Industrial	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Manuales de operación, Jabón Sulfuroso, Detergentes, Guantes, Mascarilla.	
Funciones Generales: - Realizar el mantenimiento preventivo del Hidrocleaner. - Cumplir las normas de Seguridad Industrial. - Realizar el levantamiento de las Tapas de Pozos. - Abastecer de agua al tanquero. - Limpieza y evacuación de aguas negras. - Limpieza de basuras del contenedor. - Operar eventualmente el Hidrocleaner. - Realizar el mantenimiento mecánico del vehículo.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 23 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en Mecánica Automotriz	
Experiencia: Haber realizado cursos de Operación y Mantenimiento de Hidrocleaner.	
Adaptabilidad al Cargo: - Capacidad para realizar el trabajo en condiciones de alta contaminación. - Resistencia a trabajos forzosos. - Disponibilidad para trabajar en turnos.	
Requisitos Físicos: - Constitución física robusta.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Alto Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio Riesgo en el uso de materiales: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CADENERO 2	
Codificación: 4.04	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Estudios y Diseños Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Construcciones y Fiscalización	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar mediciones de campo y asistir las actividades del Topógrafo y Portamiras	
Reporta a: Topógrafo Inspector 4	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: -	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Miras, Prisma, Cintas métricas.	
Funciones Generales: - Cumplir órdenes que imparte el topógrafo. - Realizar mediciones. - Ayudar al levantamiento topográfico trasladando el Portamiras y Portaprisma. - Mantenimiento y limpieza de las herramientas y equipos necesarios para los levantamientos. - Realizar las anotaciones respectivas de los levantamientos.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en carreras Técnicas	
Experiencia: No indispensable	
Adaptabilidad al Carg: - Disponibilidad para trabajar en turnos.	
Aptitudes Necesarias: - Iniciativa	
Requisitos Físicos: - Capacidad para caminar la jornada de trabajo. - Concentración visual media.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo de equipo de trabajo: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CARPINTERO	
Codificación: 4.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Construcción o mantenimiento de muebles de oficina, herramientas de trabajo o realizar servicios que requiera de esta rama artesanal.	
Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: -	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Madera, Lacas, Taladro, Pulidora, Cortadora, Herramientas de la rama.	
Funciones Generales: - Mantenimiento de Muebles de oficina. - Construir cabos para palas y picos. - Construir marcos y puertas. - Realizar diferentes actividades que requiera la empresa de su rama artesanal.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Ciclo Básico Cursos de Capacitación de esta rama artesanal.	
Experiencia: - Experiencia en trabajos similares de tres años.	
Aptitudes Necesarias: - Creatividad en la elaboración de sus obras.	
Requisitos Físicos: - Máximo esfuerzo físico.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Alta	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollar en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDALMACEN	
Codificación: 4.06	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Activos Fijos y Bodegas	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Recepción, revisión, almacenamiento, custodia y despacho de materiales y herramientas en la bodega de la empresa.

Reporta a: Bodeguero General
Profesional 4 (Unidad de Activos Fijos y Bodegas)
Asistente de Bodega

Supervisa a: Auxiliar Guardalmacén

Relaciones Internas: Adquisiciones
Contabilidad

Relaciones Externas: Varios proveedores

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Balanzas, Montacargas, Computador, Calibradores, Flexo metros, Lector de barras, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Recepción de materiales.
- Verificar y confirmar la calidad, cantidad e integridad de lo materiales recibidos.
- Ubicación de materiales en estanterías.
- Reconteo de materiales.
- Codificación de bienes existentes en bodega.
- Despacho a clientes.
- Reportes de ubicación de materiales, herramientas y equipos.
- Mantener actualizada la base de datos en el sistema informático con las existencias de materiales y bienes de la empresa.
- Manejo de montacargas.
- Toma física de inventarios.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 35 y 40 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación
- En manejo y operación de equipos de bodega (montacargas) y en manejo de bodegas.

Adaptabilidad al Cargo: Trabajo bajo presión.

Aptitudes Necesarias:

- Ser dinámico en sus funciones
- Iniciativa

Requisitos Físicos:
Esfuerzo físico: Medio

Responsabilidades:
Supervisión de Personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Su función se desarrolla dentro de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el uso de los materiales: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: LUBRICADOR Y/O LAVADOR DE AUTOS	
Codificación: 4.07	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Lavar, engrasar y pulverizar los vehículos y maquinarias de la empresa.	
Reporta a: Asistente Técnico 1 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia) Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Mecánica Automotriz Bodega General	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Comprensor, Aceites, Grasas, Engrasadoras.	
Funciones Generales: - Lavar, engrasar y pulverizar los vehículos, equipos y maquinarias de la empresa. - Cambio de aceites y filtros. - Engrasado de piezas y partes. - Informe semanal de labores.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Ciclo Básico	
Experiencia: - Un año de experiencia en actividades similares. - Conocimiento básicos de mecánica automotriz.	
Aptitudes Necesarias: - Colaborar en actividades de mecánica automotriz.	
Requisitos Físicos: - Esfuerzo físico medio.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla dentro de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR AUXILIAR EN PLANTA DE AGUA	
Codificación: 4.08	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 9	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gestión Ambiental Urbana y PTAR Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Alcantarillado Tratamiento	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar tareas auxiliares relacionadas al servicio de provisión de agua en las plantas de la empresa.	
Reporta a: Profesional 4 (Gestión Ambiental Urbana y PTAR) Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: -	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Instrumentos de laboratorio, suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Realizar las operaciones de control para la producción de agua en la planta, asistiendo al operador principal. - Llevar un control horario en los formularios y en el programa del ordenador de la calidad del agua que produce la planta, tomando los parámetros físicos del agua cruda, del proceso, sedimentada y filtrada. - Llevar un control del agua tratada y almacenada para distribución en los formularios y en el programa del ordenador: parámetros físicos – químicos y cloro residual.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Bachiller en Químico Biólogo, Físico Matemático o afines.	
Experiencia: 1 año en actividades de laboratorio.	
Adaptabilidad al Cargo: - Disponibilidad para trabajar en turnos.	
Requisitos Físicos: - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el uso de materiales: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: DIGITADOR	
Codificación: 4.10	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Construcciones y Fiscalización	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Ingresar datos referentes al servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Sistema de cómputo.	
Reporta a: Profesional 1 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Informática Departamento Financiero Estudios y Diseños	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Escritorio, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Ingresar datos. - Verificar y validar la información ingresada. - Informes sobre aspectos relevantes de los datos ingresados. - Realizar el cierre del período con información validada.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Tecnólogo en Sistemas	
Experiencia: 2 años en trabajos en área de informática	
Adaptabilidad al Cargo: - Trabajo bajo presión.	
Requisitos Físicos: - Concentración visual e intelectual. - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el servicio al cliente: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GEOFONADOR

Codificación: 5.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Unidad de Control de Agua No Contabilizada

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Prospección y detección de fugas de Agua Potable en el Red de Distribución de la ciudad y otros sistemas.

Reporta a: Profesional 2 (Dirección Técnica de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Operaciones y Mantenimiento
Centro de Control

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Geofono Electrónico, Tableros, Formularios, Llaves de Corte, Llaves de Corte de Vereda, Comparador Cloro, Stick.

Funciones Generales:

- Prospección de ruidos en la Red, en acometidas mediante Stick (varilla acústica) (diurno).
- Geofonamiento nocturno.
- Medición de presiones en la Red.
- Correlación Acústica.
- Informes de localización de fugas.
- Control y realización de reportes de Instalaciones clandestinas.
- Informes generales para el área.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en Físico Matemático

Experiencia:

- Conocimiento en Dibujo Técnico básico, Autocad y Computación básica

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión
- Disponibilidad para laborar horas extras
- Disponibilidad para realizar turnos rotativos.

Requisitos Físicos:

- Condición para caminar toda la jornada de trabajo (8 horas)
- Movilizar el equipo de trabajo
- Concentración visual media en la función principal
- Capacidad de análisis máxima para la interpretación de planos.

Responsabilidades:

- Cuidado del equipo de trabajo

Condiciones de Trabajo: El desarrollo de sus funciones es en el exterior de las instalaciones, en la Red de Distribución de la ciudad.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OFICINISTA 1	
Codificación: 5.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Dirección de Recursos Humanos Gerencia de Telecomunicaciones: Documentación	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Asistir en las actividades secretariales desarrolladas en su área.	
Reporta a: Coordinador de Recursos Humanos Gerente de Telecomunicaciones	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Dirección Administrativa	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, fotocopiadora, fax, suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Redactar correspondencia y tramitarla. - Manejar un fondo rotativo de caja chica. - Atender al público en trámites relacionados con su área. - Mantener organizado el archivo del área. - Ingresar información del departamento a la base de datos de la empresa. - Elaborar informes del área. - Realizar el requerimiento de suministros o materiales para el área y llevar un control de los mismos. - Mantener un registro de stock de inventario de materiales y suministros. - Operar equipos de oficina como fotocopiadora, fax, computador, o el que se le asigne. - Realizar el mantenimiento preventivo de la fotocopiadora.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 18 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración, especialización en Secretariado, Contabilidad o Informática.	
Experiencia: No indispensable	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el servicio al cliente: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR DE RODILLO

Codificación: 5.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Sistemas Rurales

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar la compactación de tierra y otros materiales con equipo pesado.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Rodillo liso no autopropulsado.

Funciones Generales:

- Realizar la compactación de tierra y otros materiales en obras que ejecute la empresa.
- Revisar y controlar los niveles de aceite, combustibles y agua del rodillo.
- Revisar que la máquina esté engrasada y lubricada.
- Realizar el mantenimiento preventivo de la máquina.
- Reportar los daños de la máquina.
- Mantener limpia la máquina.
- Solicitar la inspección y reparación de la máquina.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Chofer Profesional con Licencia Tipo G

Experiencia:

- Dos años en manejo de maquinaria pesada
- Conocimientos básicos en mecánica automotriz.

Adaptabilidad al Cargo:

- Resistencia a trabajos forzosos.

Requisitos Físicos:

- Concentración visual máxima.
- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo:
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR REPARTIDOR	
Codificación: 5.04	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 4	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones: Conmutación	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Chequeo, reparación, traslados e instalaciones del servicio en el Repartidor.

Reporta a: Profesional 2 (Conmutación)
Técnico en Telecomunicaciones 2 (Red de Datos)
Supervisor en Conmutación y/o Conmutación

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Red de Datos

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Cable de cruzada, Fusibles, Ponchadoras, Cortadoras, Computador, Teléfono.

Funciones Generales:

- Instalar en el repartidor de la línea telefónica vendida.
- Cambio de cruzadas en el repartidor para traslados.
- Retirar definitivamente de conexión en el repartidor.
- Chequeo de pares de cobre, coordinando con el personal de Red de Datos que está en la calle.
- Gestión y revisión de daños en las líneas telefónicas.
- Reporte de actividades.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 20 y 60 años de edad	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad y Electromecánica

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación.
- Haber realizado tareas similares durante 2 años.

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión.

Requisitos Físicos:

- Esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan dentro de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: PLOMERO 1

Codificación: 5.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 31	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Unidad de Servicios de Agua Potable
Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado:
Planta de El Cebollar
Planta de Tixán
Mantenimiento Distribución de Redes
Unidad de Sistemas Rurales
Unidad de Construcciones y Fiscalización
Unidad de Control de Agua no Contabilizada

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Instalar, reparar, inspeccionar y realizar el mantenimiento de las Redes de Distribución.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: Peón

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Herramientas básicas de plomería, Tornos, Materiales para acometidas de agua potable.

Funciones Generales:

- Realizar las instalaciones y reparaciones de agua potable y alcantarillado.
- Realizar la instalación de tuberías y accesorios.
- Realizar el mantenimiento de tuberías (roturas, cambios) y accesorios en los sistemas de distribución de agua potable.
- Realizar las desobstrucciones en los sistemas de alcantarillado.
- Operar las válvulas (cortes de servicio, suspensiones y puesta en funcionamiento del sistema).
- Preparar los materiales o elementos necesarios para la ejecución de trabajos.
- Informar y dar uso adecuado de los materiales y herramientas.
- Realizar inspecciones para el control de fugas de agua.
- Interpretar planos para la ejecución de sus funciones.
- Realizar el requerimiento de materiales y herramientas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Curso realizado en el SECAP de Plomería Básica o similares

Experiencia: Dos años en trabajos de plomería.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.
- Resistencia a trabajos forzosos.

Aptitudes Necesarias:

- Habilidad para realizar instalaciones de agua.

Requisitos Físicos:

- Requiere de máximo esfuerzo físico.

Responsabilidades:
Supervisión de personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Media
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Media
Riesgo en el uso de los materiales: Media

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO CABLISTA / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 2	
Codificación: 5.07	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones: Red de Datos Operación y Mantenimiento	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar construcciones, mantenimiento, instalaciones y reparaciones relacionadas con Planta Externa.	
Reporta a: Técnico en Telecomunicaciones 2	
Supervisa a: Ayudante Técnico	
Relaciones Internas: -	
Relaciones Externas: Empresa Eléctrica Regional Centro Sur	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Cable multipar, Mordaza, Flejadora, Cortadora, Ecómetro, Multímetro, Microteléfono, Escalera, Herramientas básicas.	
Funciones Generales: - Tender y fijar cable multipar. - Colocar herrajería en paste. - Despachar y receptar materiales. - Realizar el listado de materiales necesarios para las obras. - Actualizar planos constructivos. - Tendido de fibra óptica, guía en canalización y cable canalizado.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica	
Experiencia: Dos años en actividades en Planta Externa.	
Adaptabilidad al Cargo: - Trabajo bajo presión. - Disponibilidad para trabajar en turnos. - Disponibilidad para trabajar horas extras.	
Aptitudes Necesarias: - Destreza en el manejo de herramientas.	
Requisitos Físicos: - Transportar herramientas de trabajo. - Esfuerzo físico medio. - Constitución física robusta.	
Responsabilidades: Supervisión de personal: Media Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza fuera de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Alto Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ARCHIVERO 2	
Codificación: 6.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Contabilidad	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar el archivo de documentación, planos de catastros, estudios, memorias técnicas, cotizaciones, urbanizaciones, etc., aprobadas por la dirección.

Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, formularios, suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Mantener en buenas condiciones los documentos y equipos a su cargo.
- Supervisar y apoyar el buen uso de los documentos a su cargo.
- Proporcionar información que requiera el personal para el desempeño de sus funciones o usuarios de los servicios que brinda la empresa.
- Realizar el archivo de los documentos que se generen en el área contable.
- Mantener un sistema de archivo y un programa de mantenimiento y organización de todos los documentos a su cargo.
- Elaborar informes mensuales sobre las actividades desarrolladas y el movimiento de los documentos proporcionados a personas para consultas o trámites.
- Informar al jefe de área sobre el uso y estado de los planos y documentación a su cargo.
- Velar la integridad de los documentos originales.
- Realizar un seguimiento y recuperación de la documentación prestada.
- Realizar un respaldo computarizado de la información.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación.

Aptitudes Necesarias:

- Ser organizado
- Iniciativa

Requisitos Físicos: No tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades:
Títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla en el interior de las instalaciones de la empresa.
No tiene riesgos laborales.

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CHOFER

Codificación: 6.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 23	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Gerencia General
- Unidad de Servicios de Agua Potable
- Dirección de Gestión Ambiental
- Gestión Ambiental Urbana y PTAR
- Dirección Técnica de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
- Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado:
  - Mantenimiento Urbano
  - Planta de El Cebollar
  - Alcantarillado
  - Unidad de Sistemas Rurales
  - Unidad de Construcciones y Fiscalización
  - Unidad de Control de Agua no Contabilizada
- Dirección de Planes Maestros
- Corporación Parque Nacional Cajas
- Gerencia de Telecomunicaciones
- Gerencia de Telecomunicaciones:
  - Conmutación

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Conducir, cuidar y mantener el vehículo asignado.

Reporta a: Inspector 3 Recursos Materiales
Jefe de Sección

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Mecánica Automotriz
Seguridad Industrial
Centro de Control

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Vehículo, Herramientas básicas de mecánica automotriz.

Funciones Generales:
- Trasladar a funcionarios de la empresa a lugares donde desarrollen sus funciones.
- Transportar equipos, materiales o encomiendas.
- Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo.
- Lavar y mantener en buenas condiciones el vehículo.
- Informar el control de combustibles y lubricantes.
- Cumplir normas de seguridad vial, tránsito y prevención de accidentes.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 20 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en general con Licencia Profesional.

Experiencia:
- Conocimientos básicos en mecánica automotriz.
- Un año en conducción de vehículos livianos.

Adaptabilidad al Cargo:
- Disponibilidad para trabajar en turnos y horas extras.

Aptitudes Necesarias:
- Habilidad para conducir.
- Buenas relaciones interpersonales.

Requisitos Físicos: Realiza un esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDIA FORESTAL / GUARDAPARQUES	
Codificación: 6.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 9	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Corporación Parque Nacional Cajas	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Cuida y vigila el bienestar del Parque Nacional Cajas a través de los Programas (5) de gestión definidos en el Plan de Manejo Integral.

Reporta a: Profesional 3 (Parque Nacional Cajas)
Inspector 4 (Parque Nacional Cajas)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: Guías Naturalistas calificados por el Parque Nacional Cajas.

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Radio Portátil, Motosierras, Machetes, Carretillas, Binoculares, Herramientas varias.

Funciones Generales:

- Controlar el ingreso de visitas al parque.
- Informar y exponer los diferentes aspectos del parque.
- Controlar la movilización de combustibles y substancias tóxicas al parque.
- Mantenimiento de la infraestructura del parque.
- Eliminación de especies introducidas.
- Limpieza de sendero en las vías de acceso.
- Reparación de senderos y puentes.
- Patrullar la zona y elaborar informes.
- Rescatar personas perdidas.
- Controlar incendios forestales.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 50 años de edad.	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en general

Experiencia:

- Conocimientos básicos en Inglés

Adaptabilidad al Cargo:

- Habilidad para control y vigilancia
- Estar dispuesto a trabajos de campo.
- Resistencia a trabajos forzados.
- Dispuesto a trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente (turistas).
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos:

- Máximo esfuerzo físico
- Condición para caminar toda la jornada de trabajo.
- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones la realiza dentro del Parque Nacional Cajas.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el uso de materiales: Medio
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: NOTIFICADOR	
Codificación: 6.04	**Fecha de Actualización**: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	**No. Cargos Similares**: 0
Área o Departamento: Unidad de Tesorería	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Notificar a los abonados sobre títulos de Crédito, Contribuciones Especiales de Mejoras, Actas de Juzgamiento, Retiro de Líneas Telefónicas y Deudas por consumo.

Reporta a: Profesional 4
Asistente Administrativo

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Comercialización
Asesoría Jurídica
Tesorería

Relaciones Externas: Parroquias de la ciudad de Cuenca

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Formularios, Suministros de Oficina, Medios de transporte.

Funciones Generales:

- Organizar, sectorizar y entregar notificaciones.
- Identificar y confirmar datos de los clientes a ser notificados.
- Ubicar a los abonados a ser notificados.
- Elaborar informes de trabajo diarios.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 30 años en adelante	**Sexo**: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia:

- Computación básica
- Manejo de medios de transporte.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.

Requisitos Físicos:

- Condición para caminar toda la jornada de trabajo

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: El desarrollo de sus funciones es en el exterior de las instalaciones, área rural y urbana de la ciudad de Cuenca.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alta

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AYUDANTE TECNICO/TECNICO DE PLANTA EXTERNA 1	
Codificación: 6.08	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 38	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones: Conmutación Red de Datos Construcción de Redes Fiscalización de Redes Mantenimiento e Instalaciones Operación y Mantenimiento	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar instalaciones y reparaciones relacionadas con Planta Externa.	
Reporta a: Técnico en Telecomunicaciones 2	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Conmutación Gerencia Comercial Documentación	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Cables, Conectores, Tensores, Escalera, Microteléfono, Alicate, Playo, Destornillador.	
Funciones Generales: - Ejecutar labores de mantenimiento e instalación de teléfonos alámbricos e inalámbricos en áreas subterráneas - Realizar actividades de apoyo a la función del departamento. - Reportar el uso de materiales empleados.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: Entre 18 y 25 años de edad	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica	
Experiencia: No indispensable.	
Adaptabilidad al Cargo: Versatilidad para adaptarse a cualquier labor que se le asigne.	
Requisitos Físicos: - Esfuerzo físico para trasladar materiales y herramientas. - Condición para estar de pie la jornada de trabajo. - Concentración visual media.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrolla en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio Riesgo en el uso de los materiales: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ASISTENTE DE LABORATORIO	
Codificación: 7.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gestión Ambiental Urbana y PTAR Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Control de Calidad	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Ayudar en las actividades y procedimientos que se desarrollan en el laboratorio.

Reporta a: Profesional 5, 4, 3, 2 (Control de Calidad)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Equipos especiales de limpieza y seguridad, Instrumentos básicos de laboratorio, Escritorio.

Funciones Generales:

- Preparar reactivos y realizar el análisis bajo la supervisión de personal técnico.
- Receptar muestras.
- Lavar, esterilizar y almacenar los instrumentos y materiales utilizados en los análisis.
- Preservar muestras.
- Recibir, ingresar y egresar los reactivos, materiales e insumos.
- Controlar y disponer los desechos del laboratorio.
- Controlar el cumplimiento de Normas de Seguridad (Instalaciones eléctricas, extintores, lavador de ojos, ducha, fusibles, etc.)
- Mantener limpios los equipos.
- Controlar los suministros del laboratorio.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 24 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Dos años aprobados en Ingeniería Química o afines

Experiencia: Dos años en labores similares.

Aptitudes Necesarias:

- Proceder de manera metódica

Requisitos Físicos:

- Concentración Visual máxima
- Capacidad de análisis y síntesis

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla en el Laboratorio de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el uso de los materiales: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AYUDANTE DE TESORERIA	
Codificación: 7.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Dirección de Planes Maestros: Unidad de Recuperación de Inversiones	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Control y seguimiento de los proyectos de infraestructura sanitaria rurales, digitación de avisos de pagos y de liquidaciones de obras.	
Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Recuperación de Inversiones)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Dirección Financiera Contabilidad	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Formularios, Carpetas, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Recibir solicitudes de ampliación de Redes de Agua y/o Alcantarillado. - Gestionar inspecciones. - Tramitar presupuestos de obras y diseños. - Gestionar partidas presupuestarias. - Realizar convenios para el desarrollo de obras. - Digitación de avisos de pagos y de liquidaciones de obras. - Revisión y seguimiento de solicitudes de obras de infraestructura sanitaria. - Informe mensual de actividades.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 24 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Superior en áreas de Administración, Economía o afines.	
Experiencia: - Conocimientos básicos en computación.	
Adaptabilidad al Cargo: - Resolver problemas inesperados.	
Aptitudes Necesarias: - Actitud de servicio al cliente. - Buenas relaciones interpersonales.	
Requisitos Físicos: - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Títulos, documentos o información confidencial: Alta	
Condiciones de Trabajo: Dentro de las instalaciones. No tiene riesgos laborales.	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ENFERMERA	
Codificación: 7.04	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Coordinación de Recursos Humanos	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar actividades de enfermería apoyando la gestión del médico de la empresa.	
Reporta a: Coordinador de Recursos Humanos Médico	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	
Relaciones Externas: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Laboratorios.	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Instrumentos de enfermería, formularios, suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Atender problemas de afección básicos de salud de los trabajadores. - Atender a los trabajadores que sufren accidentes o problemas de salud ocupacional. - Brindar primeros auxilios o proporcionar cuidados en el lugar de trabajo o domicilio de los trabajadores. - Elaborar un informe sobre las enfermedades, lesiones o trastornos que hayan sufrido los trabajadores a consecuencia del desempeño de sus funciones o dentro de la empresa. - Interpretar los resultados de diagnóstico y pronóstico de la situación de salud del personal de la empresa. - Realizar la desinfección y esterilización de los materiales o instrumental médico. - Retirar exámenes, medicamentos, recetas, etc. del IESS o laboratorios. - Ser responsable del manejo de fichas médicas. - Redactar informes, oficios o certificados relacionados con su área. - Llevar estadísticas de las actividades realizadas. - Mantener actualizado las fichas médicas en el sistema informativo de la base de datos.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Femenino
Instrucción Básica: Título Profesional de Enfermería	
Experiencia: - Dos años en actividades similares. - Conocimientos básicos de computación.	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Actitud de servicio al personal.	
Requisitos Físicos: No tiene esfuerzos físicos	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrollo en el interior y exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: GUARDIAN OPERADOR	
Codificación: 7.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 34	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Almacenamiento El Cebollar (reservas) Captación El Cebollar Almacenamiento Tixán (reservas) Tratamiento	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Vigilar, controlar y operar los equipos y estructuras a su cargo.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial.

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Implementos de limpieza, herramientas de jardinería, suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Realizar tareas y acciones de operación de las unidades, accesorios y equipos para garantizar el buen funcionamiento de las estructuras a su cargo.
- Realizar el aseo y cuidado de las dependencias de la institución, residiendo y vigilando el lugar las 24 horas del día.
- Cuidar y ser responsable del equipo y bienes de la empresa que le hayan sido asignados.
- Reportar las novedades de operación y mantenimiento.
- Controlar el ingreso del personal de la empresa, particulares y vehículos a la institución.
- Dar cumplimiento a las normas de seguridad en las zonas de trabajo.
- Realizar el mantenimiento de los jardines.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 30 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en carreras Técnicas

Experiencia:

- Conocimientos básicos en equipos electromecánicos.

Adaptabilidad al Cargo:

- Casado con familia y dispuesto a residir en las Plantas de la empresa.

Aptitudes Necesarias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Espíritu de colaboración.

Requisitos Físicos:

- Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo.
- Esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:
Instalaciones, material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones de realizan en el interior de la empresa. (Plantas)
Riesgo en la integridad física: Media
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Media

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: INSPECTOR 3 AGUA POTABLE

Codificación: 7.06.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 28	No. Cargos Similares: 3

Área o Departamento: Unidad de Servicios de Agua Potable
Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado:
Mantenimiento Urbano
Planta de El Cebollar
Planta de Tixán
Mantenimiento Distribución de Redes
Alcantarillado
Unidad de Sistemas Rurales
Unidad de Construcciones y Fiscalización
Unidad de Control de Agua no Contabilizada

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Organizar, instruir y supervisar los trabajos del personal a su cargo.

Reporta a: Profesional 3 (Unidad de Servicios de Agua Potables)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: Chofer
Albañil 2
Plomero 1
Peón
Operador de Retroexcavadora
Operador de Comprensor 1
Operador de Camión de Alcantarillado
Ayudante Operador
Operador de Rodillo

Relaciones Internas: Seguridad Industrial
Dirección de Gestión Humana
Centro de Control
Trabajo Social
Bodega General

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Vehículo, Radio móvil, Formularios, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Realizar el control y supervisión de tareas del personal a su cargo.
- Elaborar informes sobre las tareas realizadas por su personal.
- Realizar el control de los materiales a su cargo y de su personal.
- Supervisar el buen uso de materiales, herramientas y equipos.
- Hacer cumplir las normas de seguridad.
- Leer e interpretar planos.
- Informar la asistencia del personal.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en carreras Técnicas

Experiencia:

- En manejo de personal.
- Conocimientos generales sobre materiales y equipos para instalación de agua y alcantarillado.
- Conocimientos de Normas de seguridad industrial.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:

- Capacidad de liderazgo. - Buenas relaciones interpersonales.
Requisitos Físicos: - Condición para caminar la jornada de trabajo.
Responsabilidades: Supervisión de personal: Alta Material, herramientas o equipos: Alta
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio Riesgo en el uso de los materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: INSPECTOR 3 GESTION AMBIENTAL	
Codificación: 7.06.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 3
Área o Departamento: Gestión Ambiental Urbana y PTAR	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Asistencia en la ejecución de programas realizados por el departamento de Gestión Ambiental Urbana.

Reporta a: Director de Gestión Ambiental Urbana
Responsables de Programas de Control de la Contaminación.

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Departamento de Protección de Fuentes Hídricas

Relaciones Externas: Mecánicas, Lavadoras, Centros de Acopio de Pilas Usadas, Industrias.

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Equipos de muestreo y monitoreo, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Preparar materiales para las campañas de pilas y aceite.
- Recolectar y clasificar las pilas usadas.
- Inspeccionar las mecánicas de la ciudad para el control del buen funcionamiento dentro de ámbitos ambientales.
- Controlar los equipos de monitoreo.
- Atención a clientes.
- Recolectar muestras en los puntos de monitoreo de lagos y ríos.
- Inspeccionar a generadores de aceites.
- Ayudar al mantenimiento de los equipos de la RHUP.
- Muestreo de desechos líquidos en industrias.
- Recolectar aceites usados.
- Colaborar en actividades de fiscalización.
- Apoyar las actividades del departamento de Protección de Fuentes Hídricas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Químico Biólogo

Experiencia:

- Conocimientos básicos de Normas de Seguridad Industrial.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.
- Colaboración.

Requisitos Físicos:

- Condición para caminar la jornada de trabajo.
- Movilizar materiales.
- Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidades:
Supervisión de personal: Media
Material, herramientas o equipos: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el interior y exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso de los materiales: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: INSPECTOR 3 RECURSOS MATERIALES	
Codificación: 7.06.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 3
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Supervisar al personal y el uso y destino de los recursos materiales del parque automotor de la empresa.	
Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)	
Supervisa a: Chofer Mecánicos Lubricador y/o Lavador de Autos	
Relaciones Internas: Dirección Administrativa Dirección Financiera	
Relaciones Externas: Estaciones de Servicios	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Formularios, Combustibles, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Extender órdenes de despacho de Combustibles y Lubricantes. - Emitir órdenes de arreglos para llantas. - Emitir órdenes para el mantenimiento de Vehículos, Equipos y Maquinarias. - Realizar un informe semanal del consumo de combustibles. - Elaborar un informe semanal de rendimientos de vehículos.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración	
Experiencia: Cinco años de experiencia en el manejo de Recursos Humanos y Materiales.	
Aptitudes Necesarias: - Capacidad en el manejo de personal - Buenas relaciones interpersonales.	
Requisitos Físicos: Concentración visual e intelectual máxima.	
Responsabilidades: Supervisión de personal: Alta Material, herramientas o equipos: Alta Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta	
Condiciones de Trabajo: En los talleres de la empresa y en las Estaciones de Servicio.	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: LECTOR-FACTURADOR-CORTADOR	
Codificación: 7.07	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia Comercial	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar las lecturas y relecturas de medidores de agua potable.	
Reporta a: Gerente Comercial	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Formularios, suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Realizar las lecturas de los medidores de agua potable de acuerdo a calendario y procedimiento establecidos. - Notificar al cliente sobre las causas de no lectura. - Responder por la confiabilidad de la lectura de los medidores y novedades tomadas en las rutas asignadas. - Reportar en los formularios preestablecidos los datos y novedades detectadas en el campo. - Tener conocimiento de los reglamentos y ordenanzas de agua potable para un adecuado reporte de novedades. - Dar buen uso de los equipos asignados para su trabajo. - Realizar relecturas necesarias para una correcta facturación. - Entregar prefacturas a los clientes.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en carreras Técnicas	
Experiencia: No indispensable	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Requisitos Físicos: Permanecer de pie la mayor parte de la jornada de trabajo.	
Responsabilidades: Títulos, documentos o información confidencial: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el servicio al cliente: Alto	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: MECANICO SUBJEFE MEDIDOR 1	
Codificación: 7.08	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Control de Agua no Contabilizada	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Revisar y reparar el banco de pruebas de medidores de Agua Potable.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Control de Agua No Contabilizada)
Profesional 2 (Unidad de Control de Agua No Contabilizada)
Profesional 1 (Unidad de Control de Agua No Contabilizada)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Comercialización

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Kits de reparación, Formularios, Ácidos, Empaques, Herramientas de plomería, Banco de pruebas de medidores, Computador, Hidroneumáticos, Herramientas varias.

Funciones Generales:

- Revisar y reparar los medidores de agua.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de micro medidores.
- Realizar pruebas de medidores (sensibilidad, exactitud, permeabilidad, otros).
- Realizar el mantenimiento de medidores de grandes consumidores.
- Realizar estadísticas de reparaciones realizadas en medidores.
- Reportar periódicamente aspectos relacionados con su función.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en general

Experiencia:

- Conocimientos básicos en mecánica industrial, plomería.
- Conocimientos básicos en computación.

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión.
- Habilidad para resolver problemas inesperados.

Aptitudes Necesarias:

- Habilidad en mecánica en general.
- Destreza informática.

Requisitos Físicos:

- Condición para trabajar de pie.
- Movilizar el equipo de trabajo
- Concentración visual media en la función principal
- Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta
Títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el uso y manejo de equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el uso de los materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR DE COMPRENSOR 1	
Codificación: 7.09	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Mantenimiento Urbano Alcantarillado Unidad de Sistemas Rurales	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realiza demoliciones de estructuras y/o rupturas de pavimentos, asfaltos, etc. con Compresor.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización)
Profesional 4 (Alcantarillado)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Mecánica de Servicios generales

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Compresor, Picos, Palas, Puntas, Martillo, Manguera.

Funciones Generales:

- Realizar demoliciones de estructuras, rupturas de pavimentos y asfaltos, con martillo neumático.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- Realizar el requerimiento de combustible, accesorios y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones.
- Elaborar un informe de la utilización de combustibles.
- Realizar el control sobre el uso y estados de los equipos.
- Cumplir con normas de seguridad y prevención de accidente.
- Realizar el mantenimiento de equipos y herramientas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 22 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Título de Operador de Comprensor

Experiencia: Un año en manejo de Compresor o maquinaria pesada.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.
- Resistencia a trabajos forzosos.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en el manejo de maquinaria pesada.

Requisitos Físicos:

- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Materiales, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES	
Codificación: 7.10	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Telefonía Pública	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Atención a clientes en los locutorios Aló ETAPA, facturación y control del uso de teléfonos, fax e Internet.

Reporta a: Profesional 3 (Unidad de Telefonía Pública)
Profesional 1 (Gerencia Comercial)
Asistente Técnico (Unidad de Telefonía Pública)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Dirección Financiera

Relaciones Externas: Sistema de Rentas Internas (SRI)

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Formularios, Facturas, Selladora, Detectores, Numeradoras, Suministros en general.

Funciones Generales:

- Informar al público sobre los servicios que ofrece la empresa.
- Atender a los usuarios de los servicios que ofrece los locutorios Aló ETAPA.
- Facturar y cobrar los servicios.
- Atender los reclamos de usuarios.
- Apertura y cierre de cajas.
- Realizar los depósitos de los valores recaudados.
- Realizar informes mensuales de catastros por servicios en llamadas telefónicas y de fax.
- Control de materiales y suministros en stock de los locutorios.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 24 años en adelante	Sexo: Femenino

Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación e inglés.

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión.
- Resolver problemas inesperados.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos:
Capacidad de análisis y síntesis.
Concentración Visual e Intelectual: Máxima

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: En el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el uso de materiales: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: PRACTICO EN OPERACION	
Codificación: 7.11	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 22	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Tratamiento - Planta de El Cebollar Tratamiento Planta de Tixán	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Opera y controlar la Planta de Agua Potable.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Instrumentos de laboratorio, Formularios, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Realizar las operaciones de control para la producción de agua en la planta.
- Llevar un control horario en los formularios preestablecidos y en el sistema informático, de la calidad del agua que produce la planta, tomando los parámetros físicos del agua cruda (color, turbiedad) y del proceso (sedimentada y filtrada).
- Llevar un control del agua tratada y almacenada para distribución, en los formularios y en el sistema informático "parámetros físico – químicos y cloro residual".
- Informar el cambio en las condiciones de calidad del agua cruda para la toma de medidas correctivas.
- Cerrar la planta en caso de ingreso de hidrocarburos e informar al jefe de planta y a los operadores en forma oportuna.
- Supervisar el buen funcionamiento de los equipos de dosificación (coagulantes, polímeros y cloro).
- Cargar los tanques de químicos y regular su dosificación.
- Instalar y manipular los contenedores de cloro gas.
- Cumplir las normas de seguridad y prevención de accidentes.
- Coordinar con el Departamento de Calidad en caso de modificaciones en la tratabilidad del agua.
- Informar el daño de equipos en los formularios preestablecidos.
- Recibir información horaria de los operadores de los tanques externos sobre los niveles de almacenamiento.
- Controlar el volumen de entrada y salida del agua potable, del cloro adecuado cumpliendo parámetros para el consumo, en los tanques internos y externos de almacenamiento.
- Realizar maniobras y lavado de filtros (retrolavado, cierre y apertura de agua sedimentada).
- Manejo y control de generadores de transferencia de energía eléctrica.
- Llevar un registro de datos externos y toma de muestras para laboratorio.
- Realizar cambio de cilindros de cloro.
- Controlar bajo instrucciones el sistema de reserva y distribución.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 23 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Químico Biólogo

Experiencia: Dos años en actividades de laboratorio

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Requisitos Físicos:

- Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidades:

Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla en el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el uso de los materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: SECRETARIA DE DIRECCION	
Codificación: 7.12	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 8	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia General Dirección de Recursos Humanos Dirección de Informática Gerencia Comercial Unidad de Servicios de Telecomunicaciones Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Mantenimiento Urbano Gerencia de Telecomunicaciones: Conmutación	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar actividades secretariales acorde con las funciones del departamento.	
Reporta a: Gerentes y Directores de Áreas detalladas anteriormente.	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Recursos Humanos	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Fax, Fotocopiadora, Formularios, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Redactar correspondencia, oficios, actas, memorandos, anuncios y otros documentos relacionados. - Realizar trámites relacionados con las actividades del departamento. - Receptar, registrar y distribuir la correspondencia interna y externa. - Atender al público para dar información sobre actividades inherentes a la función. - Concretar entrevistas. - Realizar el requerimiento de suministros y distribuir los mismos a las áreas asignadas. - Mantener actualizado el archivo del área. - Coordinar la agenda del jefe de área. - Operar equipos de oficina. - Hacer un seguimiento de todos los trámites internos y externos de responsabilidad del área hasta su ejecución.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 23 años en adelante	Sexo: Femenino
Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración, Especialidad Secretariado Bilingüe	
Experiencia: Dos años en actividades similares	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el servicio al cliente: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO REPARADOR INSTALADOR	
Codificación: 7.15	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 14	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones: Mantenimiento e Instalaciones Operación y Mantenimiento	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Reparar e instalar las líneas telefónicas.	
Reporta a: Técnico en Telecomunicaciones 2	
Supervisa a: Ayudante Técnico	
Relaciones Internas: Conmutación Comercialización	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Cable de acometida, Conectores, Tensores, Alicates, Escalera, Microteléfono, destornillador, martillos,	
Funciones Generales: - Recepción de órdenes de instalación. - Instalar y reparar líneas telefónicas. - Recepción y despacho de materiales. - Mantenimiento preventivo de líneas telefónicas. - Informe de labores a Comercialización.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 20 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica.	
Experiencia: Un año en el cargo de Ayudante Técnico.	
Requisitos Físicos: - Transportar herramientas de trabajo. - Máximo esfuerzo físico. - Concentración visual máxima. - Capacidad de análisis. - Constitución física robusta.	
Responsabilidades: Supervisión de personal: Media Material, herramientas o equipos: Media	
Condiciones de Trabajo: Las funciones se desarrollan en el exterior de la empresa. Riesgo en la integridad física: Alto Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CHOFER INSPECTOR

Codificación: 8.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 8	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado:
Mantenimiento Urbano
Alcantarillado
Unidad de Sistemas Rurales
Unidad de Construcciones y Fiscalización
Gerencia de Telecomunicaciones:
Unidad de Construcciones Civiles

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Organizar, instruir y supervisar los trabajos del personal a cargo. Conducir, cuidar y mantener el vehículo asignado.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Sistemas Rurales)
Profesional 4 (Alcantarillado)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: Chofer
Albañil
Peón

Relaciones Internas: Seguridad Industrial
Mecánica Automotriz
Bodega General
Dirección de Gestión Humana

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Vehículo, Radio móvil, Formularios, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Organizar, instruir y supervisar los trabajos del personal a su cargo.
- Elaborar informes sobre las tareas realizadas por su personal.
- Transportar equipos, materiales o herramientas para el desempeño de funciones del personal a cargo.
- Recepción, despacho y control de materiales necesarios para el desempeño de tareas de su área.
- Controlar y elaborar informes sobre la utilización de materiales y combustibles utilizados.
- Lavar y mantener en buenas condiciones el vehículo asignado.
- Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo.
- Leer e interpretar planos.
- Controlar e informar sobre el uso de los equipos.
- Cumplir las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en área Técnicas con Licencia Profesional.

Experiencia:

- Un año en conducción de vehículos livianos.
- Conocimientos básicos en mecánica automotriz.
- Manejo de personal.

Adaptabilidad al cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos y horas extras.

Aptitudes Necesarias:

- Habilidad en el manejo de personal.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para conducir vehículos.

Requisitos Físicos: Esfuerzo físico medio.

Responsabilidades:

Supervisión de personal: Alta Material, herramientas o equipos: Alta
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio Riesgo en el uso de los materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: DIBUJANTE OFICINISTA 1	
Codificación: 8.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Estudios y Diseños	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Dibujar manual o digitalmente planos o diseños requeridos por la empresa.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Impresora, Mesa de dibujo, Herramientas de dibujo técnico, Suministros de Oficina.

Funciones Generales:

- Presentar los trabajos realizados para su aprobación.
- Supervisar y dar buen uso de los equipos e instrumentos de dibujo.
- Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos a su cargo.
- Elaborar informes de actividades realizadas y novedades generadas en el desempeño de su función.
- Mantener un inventario de los equipos y materiales; realizar el requerimiento de los mismos.
- Leer e interpretar planos.
- Archivar planos y documentos técnicos.
- Arreglar y ribetear planos.
- Realizar un respaldo computarizado de la información.
- Entregar el archivo de respaldo a la Dirección Técnica para su custodia.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 23 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Segundo año aprobado en Arquitectura o Diseño

Experiencia: Dos años en actividades similares.

Aptitudes Necesarias:

- Ser organizado.
- Habilidad en el manejo de instrumentos de dibujo.

Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa.
No tiene riesgos laborales.

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ELECTRICISTA 1	
Codificación: 8.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Instalación, operación, mantenimiento de equipos y/o tableros, centros de carga y demás temas relacionados con energía y anexos.

Reporta a: Profesional 2 (Conmutación)
Director Administrativo
Supervisor en Conmutación y/o Transmisión

Supervisa a: Ayudante Electricista

Relaciones Internas: Construcción de redes
Dirección Administrativa

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Cables, Fusibles, Breakers, Multímetro, Amperímetro, Herramientas Básicas, Computador, Radio Portátil

Funciones Generales:

- Realizar el calendario de actividades y en base a él, el mantenimiento, reparación e instalaciones eléctricas de iluminación, de equipos de conmutación y/o transmisiones de la empresa.
- Reportar daños y correctivos realizados.
- Elaborar la lista de materiales o partes a adquirirse para el mantenimiento eléctrico.
- Gestionar la compra de materiales.
- Revisar el correcto funcionamiento de equipos e instalaciones eléctricas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 20 y 50 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica

Experiencia:

- Conocimientos básicos en Grupos Electrógenos (Generación eléctrica), Tableros de Transferencia, Transformadores de Energía (Mantenimiento), Rectificadores, UPS, Onduladotes.

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión
- Capacidad para solucionar problemas a tiempo.
- Disponibilidad a trabajar horas extras.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en el manejo de herramientas y equipos.

Requisitos Físicos:

- Máximo esfuerzo físico

Responsabilidades:
Supervisión de Personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el interior y exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Medio
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: INSPECTOR 4	
Codificación: 8.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 4	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Construcciones y Fiscalización Unidad de Control de Agua no Contabilizada Corporación Parque Nacional CAJAS Gerencia de Telecomunicaciones: Unidad de Construcciones Civiles	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Organizar, instruir, distribuir y supervisar los trabajos técnicos y de mediciones de campo.	
Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado) Responsables de Sección	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Estudios y Diseños Unidad de Construcciones y Fiscalización	
Relaciones Externas: Ilustre Municipio de Cuenca	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Libro de obra.	
Funciones Generales: - Controlar el cumplimiento de Especificaciones de Obra - Realizar mediciones de campo - Reportar anomalías en las construcciones de obras. - Realizar anotaciones de Datos de campo. - Llevar catastro de usuarios y potenciales clientes. - Realizar reportes condensados. - Realizar un reporte mensual general.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 30 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Tecnólogo en áreas técnicas	
Experiencia: - Conocimientos básicos en construcciones civiles. - Manejo de Personal.	
Adaptabilidad al Cargo: - Resolver problemas inesperados	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Liderazgo o capacidad de manejo de personal.	
Requisitos Físicos: - Condición para caminar la jornada de trabajo. - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Supervisión del personal: Alta	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las realiza en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el servicio al cliente: Alto	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: MECANICO AUTOMOTRIZ	
Codificación: 8.06	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia.	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Reparación y mantenimiento preventivo de vehículos, equipos y maquinarias del parque automotor de la empresa.	
Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia) Asistente Técnico 1 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)	
Supervisa a: Lubricador y/o Lavador de Autos	
Relaciones Internas: Mecánica Industrial Carpintería Bodega en general	
Relaciones Externas: SECAP	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Compresor, Cargador de Baterías, Herramientas básicas de mecánica, Aceites, Grasas.	
Funciones Generales: - Reparar vehículos, equipos y maquinarias. - Realizar el ABC de Motor y Frenos de los vehículos. - Arreglar los compresores, bombas, motosierras, podadoras, soldadoras, etc. - Llevar el registro de actividades diarias. - Informe de actividades realizadas.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 30 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en Mecánica Automotriz	
Experiencia: Tres años de experiencia en actividades de mecánica automotriz.	
Aptitudes Necesarias: - Colaboración	
Requisitos Físicos: - Máximo esfuerzo físico. - Máxima concentración visual.	
Responsabilidades: Supervisión de personal: Media Material, herramientas o equipos: Alta	
Condiciones de Trabajo: Desarrolla sus funciones en el Taller de Mecánica Automotriz y Lavadora de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: MECANICO 1	
Codificación: 8.07	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Reparación y mantenimiento preventivo de vehículos, equipos y maquinarias del parque automotor de la empresa.

Reporta a: Mecánico Automotriz
Asistente Técnico 1 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Mecánica Industrial
Carpintería
Bodega General

Relaciones Externas: SECAP

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Compresor, Cargador de Baterías, Herramientas básicas de mecánica, Aceites, Grasas.

Funciones Generales:

- Reparar vehículos, equipos y maquinarias.
- Mantener en buenas condiciones los equipos mecánicos.
- Cambio de aceites y filtros.
- Limpieza de equipos y maquinarias.
- Informe de actividades realizadas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller en Mecánica Automotriz

Experiencia: Tres años de experiencia en actividades de mecánica automotriz.

Aptitudes Necesarias:

- Colaboración

Requisitos Físicos:

- Máximo esfuerzo físico.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Desarrolla sus funciones en el Taller de Mecánica Automotriz de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR DE CAMION ALCANTARILLADO	
Codificación: 8.08	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 6	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Gestión Ambiental Urbana y PTAR Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Alcantarillado	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Operar, mantener y conducir el vehículo de Hidrocleaner.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización)
Profesional 4 (Alcantarillado)
Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: Ayudante Operador

Relaciones Internas: Seguridad
Mecánica Automotriz

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Vehículo de Hidrocleaner, Herramientas de relacionadas con el Hidrocleaner.

Funciones Generales:

- Coordinar con el Inspector la operación y mantenimiento de trabajos o solicitudes de reclamo.
- Realizar el mantenimiento preventivo del vehiculo.
- Elaborar informes sobre el uso y mantenimiento del Hidrocleaner.
- Realizar el mantenimiento preventivo de los interceptores o sistemas de alcantarillado, según un cronograma preestablecido.
- Cumplir y hacer cumplir normas de seguridad.
- Promover la utilización de nuevos métodos de operación del Hidrocleaner.
- Realizar el mantenimiento preventivo de los sistemas de alcantarillado en otras provincias donde se requiera el servicio.
- Elaborar informes sobre el trabajo realizado.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Mecánica Automotriz o Industrial
Chofer Profesional con Licencia Tipo G

Experiencia:

- Cinco años en manejo de maquinaria pesada.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.
- Capacidad para realizar el trabajo en condiciones de alta contaminación.
- Resistencia a trabajos forzosos.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en el manejo de maquinaria pesada.

Requisitos Físicos:

- Concentración visual máxima.

Responsabilidades:
Supervisión al personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: SECRETARIA DE DIRECCION 1	
Codificación: 8.09	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Dirección de Recursos Humanos	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realizar actividades secretariales acorde con los objetivos del departamento.	
Reporta a: Coordinador de Recursos Humanos	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Trabajo Social	
Relaciones Externas: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Fax, Fotocopiadora, Formularios, Suministros de Oficina.	
Funciones Generales: - Redactar correspondencia, oficios, actas, memorandos, anuncios y otros documentos relacionados. - Realizar trámites relacionados con las actividades del departamento. - Receptar, registrar y distribuir la correspondencia interna y externa. - Atender al público para dar información sobre actividades inherentes a la función. - Concretar entrevistas. - Realizar el requerimiento de suministros y distribuir los mismos a las áreas asignadas. - Mantener actualizado el archivo del área. - Coordinar la agenda del jefe de área. - Operar equipos de oficina. - Hacer un seguimiento de todos los trámites internos y externos de responsabilidad del área hasta su ejecución.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 23 años en adelante	Sexo: Femenino
Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración, Especialidad Secretariado Bilingüe	
Experiencia: Dos años en actividades similares	
Aptitudes Necesarias: - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Media Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en el servicio al cliente: Medio	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO EN MANTENIMIENTO	
Codificación: 8.11	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Planta de El Cebollar Planta de Tixán	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.

Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Seguridad Industrial

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Herramientas básicas, Formularios, Repuestos varios.

Funciones Generales:

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.
- Mantener en buenas condiciones los circuitos eléctricos y sistema mecánico de las instalaciones.
- Llevar un control del mantenimiento realizado.
- Llevar un control de los repuestos a su cargo.
- Llevar un control de medidores de energía eléctrica.
- Mantener un stock mínimo de repuestos y partes para el mantenimiento de los sistemas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Tecnólogo en Electricidad o Electromecánica

Experiencia: Dos años en actividades similares

Adaptabilidad al cargo:

- Resistencia a trabajos forzosos.
- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Requisitos Físicos:

- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el exterior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: AGENTE DE SERVICIOS	
Codificación: 9.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 12	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Servicios de Telecomunicaciones Unidad de Servicios de Agua Potable	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Informar al cliente sobre los servicios que la empresa ofrece. Atender en forma personalizada e integral las necesidades del cliente.	
Reporta a: Responsable de Servicios de Telecomunicaciones. Supervisor Centro de Atención	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Gerencia Técnica de Telecomunicaciones Gerencia Técnica de Agua Potable	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, suministros de oficina, archivadores.	
Funciones Generales: - Información de valores de planillas de agua potable, teléfonos y otros servicios que ofrece la empresa. - Recepción e ingreso de solicitudes referente a los servicios de la empresa. - Realizar un seguimiento a las solicitudes de los clientes e informar el estado actual de las mismas. - Emisión de títulos y convenios. - Actualización de datos de los clientes. - Archivo de solicitudes, contratos, órdenes, etc.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: Entre 25 y 35 años	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Comercio y Administración o afines	
Experiencia: - Computación básica - Conocimientos básicos sobre redes telefónicas	
Aptitudes Necesarias: - Actitud de servicio al cliente. - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Adaptabilidad al Cargo: - Dispuesto a capacitarse permanente sobre redes telefónicas y ampliaciones de centrales.	
Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.	
Responsabilidades: Supervisión de Personal: Media Material, herramientas o equipos: Media Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta	
Condiciones de Trabajo: Dentro de las instalaciones, en los Centros de Atención al Cliente. Riesgo en el Servicio al Cliente: Alta	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: OPERADOR DE RETROEXCAVADORA	
Codificación: 9.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado: Unidad de Construcciones y Fiscalización	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar el movimiento y desalojo de tierra y otros materiales con el equipo pesado en las obras o construcciones de la empresa.

Reporta a: Inspector 3 Agua Potable (Unidad de Construcciones y Fiscalización)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Máquina Retroexcavadora.

Funciones Generales:

- Recoger, levantar y mover el material de desecho u otros materiales a lugares predeterminados.
- Revisar y controlar los niveles de aceite, combustibles y agua de la maquina excavadora.
- Revisar que la máquina esté engrasada y lubricada.
- Realizar el mantenimiento preventivo de la máquina.
- Reportar los daños de la máquina.
- Mantener limpia la máquina.
- Solicitar la inspección y reparación de la máquina.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 30 años en adelante	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Chofer Profesional con Licencia Tipo G

Experiencia:

- Dos años en manejo de maquinaria pesada
- Conocimientos básicos en mecánica automotriz.

Adaptabilidad al Cargo:

- Resistencia a trabajos forzosos.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en el manejo de maquinaria pesada.

Requisitos Físicos:

- Concentración visual máxima.
- Constitución física robusta.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrollan en el exterior de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Alto
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: RADIO TELEFONISTA 3	
Codificación: 9.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 6	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Servicios de Telecomunicaciones Gerencia de Telecomunicaciones: Unidad de Planta Externa	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Atención telefónica sobre consultas y reclamos de los clientes sobre los servicios que ofrece la empresa. Atención telefónica al personal, transmitiendo mensajes desde la estación de radio, al personal con radios móviles.

Reporta a: Responsable de Servicios de Telecomunicaciones
Supervisor del Call Center

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Gerencia Técnica de Telecomunicaciones
Gerencia Técnica de Agua Potable

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Radio base, Computador, Teléfono, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Atención del conmutador y los sistemas de radio de la estación base.
- Atención de reclamos e información de los servicios que da la empresa a los clientes.
- Recepción y coordinación con los Centros de Gestión, los trámites de reclamo.
- Coordinación a través de la radio entre móviles y personal de campo para su desplazamiento y tareas a realizar.
- Información sobre promociones, nuevos servicios, etc.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 40 años	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en General

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación e inglés.
- Con trato a clientes.

Adaptabilidad al Cargo: Disponibilidad para trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de Servicio al Cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades: Cuidado en los equipos de trabajo.

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desarrolla en el interior de las instalaciones de la empresa.

- Riesgos en la integridad física: Auditiva
- Riesgos en el servicio al cliente: Alta

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: RECOLECTOR DE MONEDEROS	
Codificación: 9.04.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 1
Área o Departamento: Unidad de Tesorería	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Recaudar los valores monetarios de los teléfonos públicos.	
Reporta a: Asistente Técnico 1 (Unidad de Tesorería)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Financiero Recursos Humanos Gerencia Financiera	
Relaciones Externas: Banco del Austro Banco de Guayaquil Bando del Pichincha	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Vehículo, Formularios, Computador, Máquina contadora de monedas, Suministros de Oficina.	
Funciones Generales: - Recolectar las monedas de los teléfonos públicos de la ciudad. - Conteo de los valores monetarios recolectados. - Depósitos de los valores monetarios en los diferentes bancos. - Informe mensual de labores.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 18 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración	
Experiencia: No necesaria	
Aptitudes Necesarias: - Desarrollar su actividad principal con honradez.	
Requisitos Físicos: - Condición para caminar ciertas horas de la jornada de trabajo. - Cargar las cajas de monedas extraídas de los teléfonos públicos. - Concentración mental y visual.	
Responsabilidades: Material, herramientas o equipos: Alta Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta	
Condiciones de Trabajo: El desarrollo de sus funciones es en el exterior e interior de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso de los materiales: Alto	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: RECAUDADOR 2	
Codificación: 9.04	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 9	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Tesorería	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Recaudar valores de consumo de los servicios que brinda la empresa.

Reporta a: Asistente Técnico 1 (Unidad de Tesorería)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Financiero
Recursos Humanos
Gerencia Financiera

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Calculadora, Formularios, Suministros de Oficina.

Funciones Generales:

- Preparar un fondo rotativo para facilitar la atención al público en las ventanillas.
- Atender al público.
- Cobrar valores por el consumo de los servicios que brinda la empresa.
- Responder por la integridad de los valores recaudados.
- Elaborar un reporte de recaudación.
- Registrar diariamente los ingresos.
- Realizar diariamente el arqueo de caja y la nota de depósito correspondiente.
- Entregar el dinero recaudado junto con el reporte.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 18 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Comercio y Administración o afines

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación.

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: Dentro de las instalaciones, en los Centros de Atención al Cliente.
Riesgo en el Servicio al Cliente: Alta

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 1 / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 3	
Codificación: 9.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 19	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Telefonía Pública Gerencia de Telecomunicaciones: Conmutación Documentación Construcción de Redes Fiscalización de Redes Mantenimiento e Instalaciones Operación y Mantenimiento	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Ejecutar tareas relacionadas con la construcción, mantenimiento e instalación de redes de Planta Externa.

Reporta a: Profesional 2 (Gerencia de Telecomunicaciones)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Dirección Administrativa
Comercialización

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Equipos de medición, Escalera, Mordaza, Cables, Herramientas básicas, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Ejecutar labores de construcción, empalmes, mantenimiento e instalación de teléfonos alámbricos e inalámbricos, tanto aéreas como subterráneas.
- Proporcionar información Técnica de redes y líneas de abonados.
- Preparar listados de materiales necesarios para los trabajos diarios.
- Responsabilizarse de los materiales solicitados.
- Elaborar reportes de uso de materiales de las diferentes obras.
- Interpretar planos constructivos de redes telefónicas.
- Realizar el montaje y la operación de teléfonos públicos.
- Realizar instalaciones eléctricas en baja tensión.
- Realizar la supervisión y gestión computarizada de las redes telefónicas.
- Hacer la calibración, medición y reportes de datos con instrumentos de medidas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 50 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica

Experiencia:

- Cinco años de realizar funciones en áreas de mantenimiento y/o construcciones telefónicas.
- Conocimientos básicos en computación.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Requisitos Físicos:

- Esfuerzo físico para trasladar materiales y herramientas.
- Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Alta
Títulos, documentos o información confidencial: Media

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: PROMOTOR Y/O EDUCACION SALUD	
Codificación: 10.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 2	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Sistemas Rurales	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Promover en las comunidades actividades de educación para la ejecución de sistemas de agua y saneamiento y promocionar los servicios que ofrece la empresa en las comunidades.	
Reporta a: Profesional 4 (Unidad de Sistemas Rurales) Director Técnico de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Unidad de Estudios y Diseños Unidad de Construcciones Civiles	
Relaciones Externas: ONGs	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Pizarrón, Papelógrafos, Computador, In Focus, Filmadora, Cámara de Fotos.	
Funciones Generales: - Organizar reuniones con las comunidades beneficiadas de los sistemas de agua y saneamiento. - Capacitar a los usuarios en los servicios de agua y saneamiento. - Realizar informes sobre las reuniones, cursos de formación, necesidades y otros motivos sobre los sistemas de agua y saneamiento. - Administrar los proyectos realizados. - Realizar un seguimiento sobre los proyectos desarrollados en las comunidades. - Coordinar actividades con promotores o educadores externos, en beneficios para las comunidades.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Superior en áreas sociales	
Experiencia: - En trabajos comunitarios	
Adaptabilidad al Cargo: - Desarrollar sus funciones en áreas rurales. - Resolver problemas inesperados en las comunidades.	
Aptitudes Necesarias: - Actitud de servicio a las comunidades. - Buenas relaciones interpersonales. - Facilidad de expresión.	
Requisitos Físicos: - Condición para caminar toda la jornada de trabajo (8 horas). - Transportarse sobre acémila. - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Supervisión de personal: Alta Material, herramientas y equipos: Alta Documentos o información confidencial: Media	
Condiciones de Trabajo: El desarrollo de sus funciones es en el exterior de las instalaciones, en zonas rurales de la ciudad de Cuenca. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el servicio a las comunidades: Alto	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: SECRETARIA EJECUTIVA ASISTENTE

Codificación: 10.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Gerencia General
Dirección Administrativa
Dirección Financiera

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar actividades secretariales acorde con las funciones del departamento.

Reporta a: Gerente y Directores de áreas mencionadas anteriormente.

Supervisa a: -

Relaciones Internas: -

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Fax, Fotocopiadora, Formularios, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Receptar documentos relacionados con el área.
- Redactar correspondencia, oficios, informes, memorandos, actas, documentos varios.
- Presentar informes de labores mensuales.
- Receptar mensajes para los profesionales del área.
- Atender al público para dar información sobre actividades inherentes a la función.
- Concretar entrevistas.
- Mantener actualizado el archivo del área.
- Coordinar la agenda del jefe de área.
- Operar equipos de oficina.
- Hacer un seguimiento de todos los trámites internos y externos de responsabilidad del área hasta su ejecución.
- Colaborar en la organización de eventos, talleres, conferencias, etc.
- Realizar el control y distribución de vehículos y salvoconductos.
- Manejar un fondo de caja chica de acuerdo a normas y disposiciones.
- Tomar dictados y/o redactar las comunicaciones de la Dirección, de las reuniones efectuadas, etc.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 25 años en adelante	Sexo: Femenino

Instrucción Básica: Título Universitario en Secretariado Bilingüe

Experiencia: Tres años en actividades similares

Aptitudes Necesarias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el servicio al cliente: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 2 / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 4

Codificación: 10.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 19	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones:
Conmutación
Unidad de Planificación de Telecomunicaciones
Red de Datos
Construcción de Redes
Mantenimiento e Instalaciones
Operación y Mantenimiento

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Realizar labores de construcción, mantenimiento e instalación de redes de Planta Externa.

Reporta a: Profesional 2 (Gerencia de Telecomunicaciones)

Supervisa a: Ayudante Técnico
Técnico Cablista
Técnico Reparador Instalador

Relaciones Internas: Dirección Administrativa
Comercialización

Relaciones Externas: Empresa Eléctrica Regional Centro Sur,

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Equipos de medición, Escalera, Mordaza, Cables, Herramientas básicas, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Ejecutar labores de construcción, empalmes, mantenimiento e instalación de teléfonos alámbricos e inalámbricos tanto aéreas como subterráneas.
- Asignar y supervisar labores al personal a su cargo.
- Realizar el inventario de materiales.
- Preparar listados de materiales necesarios para los trabajos diarios.
- Responsabilizarse de los materiales solicitados.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 50 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánica

Experiencia: Cinco años de realizar funciones en áreas de mantenimiento y/o construcciones telefónicas.

- Conocimientos básicos en computación.

Adaptabilidad al Cargo:

- Disponibilidad para trabajar en turnos.

Aptitudes Necesarias:

- Capacidad de manejo de personal.

Requisitos Físicos:

- Esfuerzo físico para trasladar materiales y herramientas.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Concentración visual media.

Responsabilidades:
Supervisión de personal: Alta
Material, herramientas o equipos: Alta
Títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizan en el interior y exterior de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de materiales: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO EN CONMUTACION Y/O TRANSMISION

Codificación: 10.06	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Conmutación

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Ser el responsable directo de la operación y mantenimiento de los equipos de conmutación y transmisiones.

Reporta a: Profesional 2 (Conmutación)
Supervisor en Conmutación y/o Transmisión

Supervisa a: Operador Repartidor

Relaciones Internas: Red de Datos

Relaciones Externas: -

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Manuales Técnicos, Manuales de Procedimientos, Multímetros, Herramientas básicas, Microteléfonos, Computador, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos de conmutación y transmisiones.
- Llevar el registro detallado de eventos y fallas, formularios de operación y mantenimiento, bitácora de turno de trabajo.
- Reportar el daño de equipos y compras de repuestos al supervisor.
- Llevar el control de cambios que se efectúan en la configuración de la central y/o abonados.
- Desempeñar tareas de revisión y reparación de alarmas.
- Interactuar en pruebas que se desarrollan con otros operadores de telecomunicaciones.
- Gestionar abonados alámbricos e inalámbricos.
- Gestionar circuitos, equipos con falla, alarmas, anomalías, interrupción del servicio.
- Asegurar el funcionamiento de las centrales y concentradores.
- Mantenimiento de los concentradores.
- Operación y mantenimiento de nodos de acceso y concentradores remotos y nodos de banda ancha.
- Gestión de Voice Mail.
- Ejecutar y monitorear las políticas de calida de servicio.
- Gestionar los anuncios y films.
- Supervisar el tráfico.
- Observar la carga de distintos equipos de conmutación.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 60 años	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller Técnico en Electricidad o Electromecánico

Experiencia:

- Conocimientos básicos en equipos de telecomunicaciones (conmutación, transmisiones, centrales telefónicas)

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión
- Disponibilidad para trabajar en turnos y horas extras.

Aptitudes Necesarias:

- Destreza en el manejo de herramientas y equipos.

Requisitos Físicos:

- Esfuerzo físico medio
- Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidades:
Supervisión del personal: Media
Material, herramientas o equipos: Alta
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: Las funciones se desarrollan en el interior y exterior de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio
Riesgo en el uso de materiales: Medio
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ASISTENTE DE BODEGA	
Codificación: 11.01	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Activos Fijos y Bodegas	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Asistencia en la ejecución y cumplimiento de las labores del Bodeguero General.

Reporta a: Bodeguero General
Profesional 4 (Unidad de Activos Fijos y Bodegas)

Supervisa a: Guardalmacén
Auxiliar Guardalmacén

Relaciones Internas: Adquisiciones
Contabilidad

Relaciones Externas: Proveedores varios

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Balanzas, Computador, Calibradores, Flexo metros, Lector de barras, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Asistencia administrativa y de archivo al bodeguero general.
- Recepción de suministros y materiales.
- Recepción y verificación de documentos de entrega de bienes.
- Atención a proveedores.
- Registro de ingreso de materiales, herramientas y equipos.
- Legalización de documentos (Firmas de informes técnicos, egresos, etc.)
- Despacho a clientes.
- Verificación de inventarios (conteo físico y cuadre con la base de datos).
- Traslado de activos a la bodega del parque industrial.
- Informes generales de bodega.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 30 y 40 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Estudios superiores en Administración, Economía o afines.

Experiencia:

- Conocimientos básicos en computación.

Adaptabilidad al Cargo: Trabajo bajo presión
Capacidad de resolver problemas inesperados.

Aptitudes Necesarias:

- Actitud de servicio al cliente.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Honradez

Requisitos Físicos:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Esfuerzo físico eventual.

Responsabilidades:
Supervisión de Personal: Alta
Material, herramientas o equipos: Alta
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta

Condiciones de Trabajo: Sus funciones se desarrolla en el interior y exterior de la empresa.
Riesgo en la integridad física: Medio
Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto
Riesgo en el uso de los materiales: Medio
Riesgo en las instalaciones de la empresa: Medio
Riesgo en el servicio al cliente: Alto

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: ASISTENTE DE SEGUROS	
Codificación: 11.02	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Ejecutar y supervisar trámites relacionados con al administración de seguros.

Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)

Supervisa a: -

Relaciones Internas: Recursos Humanos
Trabajo Social
Dirección Administrativa

Relaciones Externas: Compañías de Seguros

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Formularios, Suministros de oficina.

Funciones Generales:

- Apoyar en la planificación, control y administración de las pólizas de seguros contratadas por la Empresa.
- Cooperar en la planificación de las bases para los concursos de contratación de pólizas y participar en las comisiones de análisis de las ofertas con los departamentos competentes.
- Mantener actualizados los registros y valores de los bienes asegurados; los registros y datos de los trabajadores, a fin de tramitar los endosos respectivos de las pólizas que permiten mantener cobertura por los montos preestablecidos.
- Tramitar los reclamos e indemnizaciones.
- Revisar las liquidaciones de los siniestros en base a las cláusulas de las pólizas.
- Manejar y administrar los fondos de los auto seguros, que le sean determinados.
- Asesorar e informar sobre los seguros a las distintas áreas de la empresa.
- Elaborar y mantener la estadística de siniestralidad.
- Presentar informes periódicos sobre las gestiones realizadas.

ANALISIS DEL CARGO

Edad: 23 años en adelante	Sexo: Indistinto

Instrucción Básica: Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia: Dos años en actividades similares

Aptitudes Necesarias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.

Requisitos Físicos: Sus funciones las desempeña en la mayor parte de la jornada de trabajo sentado, no tiene esfuerzos físicos.

Responsabilidades:
Material, herramientas o equipos: Media
Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Media

Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa.
Riesgo en el servicio al cliente o emplados: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: CONTADOR 5	
Codificación: 11.03	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 1	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Desarrolla y evalúa el sistema de información contable.	
Reporta a: Profesional 2 (Unidad de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia)	
Supervisa a: -	
Relaciones Internas: Unidad de Tesorería	
Relaciones Externas: -	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Computador, Sumadora, Formularios, Suministros de oficina.	
Funciones Generales: - Codificar las cuentas de acuerdo a la información y a los lineamientos establecidos. - Examinar y analizar la información de los documentos que le sean asignados. - Preparar los estados financieros del área asignada. - Contabilizar valores exigibles, comprobantes de ingresos a caja, etc. - Revisar y verificar los egresos mensuales. - Analizar los diversos movimientos de los registros contables. - Controlar los pagos por préstamos que tuviere la institución. - Realizar los registros contables de remuneraciones. - Realizar el control de auxiliares de bancos. - Registrar y elaborar órdenes de pagos por mano de obra. - Formular las declaraciones del impuesto a la renta de la empresa. - Realizar el análisis de cuentas y transacciones. - Realizar informes de áreas asignadas. - Analizar y preparar informes sobre la situación económica y financiera de áreas asignadas.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 25 años en adelante	Sexo: Indistinto
Instrucción Básica: Título Universitario de Contador Público Auditor	
Experiencia: 3 años en actividades similares	
Aptitudes Necesarias: - Organizado - Honrado	
Requisitos Físicos: - Capacidad de Análisis y Síntesis - Concentración visual máxima	
Responsabilidades: Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones las desempeña en el interior de las instalaciones de la empresa. No tiene riesgos laborales.	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 3 / SUPERVISOR EN CONMUTACION Y/O TRANSMISION

Codificación: 11.04	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 3	No. Cargos Similares: 0

Área o Departamento: Gerencia de Telecomunicaciones:
Conmutación

DESCRIPCION DEL CARGO

Objetivo General del Cargo: Supervisar y realizar la operación y mantenimiento de los equipos de conmutación y transmisiones.

Reporta a: Profesional 2 (Conmutación)

Supervisa a: Técnico en Conmutación y/o Transmisión
Electricista 1
Operador Repartidor

Relaciones Internas: Red de Datos
Red de Transporte

Relaciones Externas: Empresas Operadoras de Telecomunicaciones

Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Manuales Técnicos, Multímetros, Herramientas básicas, Computador.

Funciones Generales:

- Supervisar las tareas de mantenimiento preventivo diarias.
- Interactuar en pruebas que se desarrollen con otros operadores de telecomunicaciones.
- Llevar adelante los procesos de mejoramiento en la operación y mantenimiento.
- Llevar el registro detallado de eventos y fallas.
- Coordinar con el Responsable del área la adquisición y/o reposición del equipamiento, así como la adquisición de repuestos.
- Revisión diaria de las centrales.
- Establecer procedimientos para corregir o mejorar los eventos reportados y que no hayan sido solucionados.
- Supervisar la No existencia de alarmas en Transmisión, Climatización, Energía, Gestión de abonados.
- Gestionar la Traducción, Indicativos, Apertura de series, Encaminamientos, Tasación, Facturación.
- Desarrollar tareas para la obtención de Estadísticas de tráfico, Ocupación de circuitos, Tasas de terminación de llamadas.
- Informar el cumplimiento del personal a cargo.
- Configurar las centrales y monitoreo de recursos.
- Responsabilizarse de los recursos asignados a Telefonía Pública, Otros Operadores (carriers locales, nacionales e internacionales).

ANALISIS DEL CARGO

Edad: Entre 25 y 60 años	Sexo: Masculino

Instrucción Básica: Tecnólogo en Telecomunicaciones, Electrónico, Eléctrico o Sistemas.

Experiencia:

- Conocimientos básicos en equipos de telecomunicaciones (conmutación, transmisiones, centrales telefónicas)

Adaptabilidad al Cargo:

- Trabajo bajo presión.
- Disponibilidad para trabajar horas extras.

Aptitudes Necesarias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.
- Liderazgo o capacidad de manejo de personal.

Requisitos Físicos:

- Esfuerzo físico medio.

- Capacidad de análisis y síntesis.
Responsabilidades: Supervisión del personal: Alta Material, herramientas o equipos: Alta Dinero, títulos, documentos o información confidencial: Alta
Condiciones de Trabajo: Las funciones se desarrollan en el interior y exterior de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Medio Riesgo en el uso de materiales: Medio Riesgo en las instalaciones de la empresa: Medio

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

Nombre del Cargo: TOPOGRAFO	
Codificación: 11.05	Fecha de Actualización: Mayo 2006
No. de Individuos en el Cargo: 0	No. Cargos Similares: 0
Área o Departamento: Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Objetivo General del Cargo: Realiza levantamientos topográficos, mediciones, taquimetría, nivelaciones.	
Reporta a: Profesional 4(Unidad de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado)	
Supervisa a: Cadenero Chofer	
Relaciones Internas: Unidad de Construcciones y Fiscalización Unidad de Construcciones Civiles Unidad de Proyectos	
Relaciones Externas: Ilustre Municipio de Cuenca	
Elementos Necesarios para Desarrollar el cargo: Equipo de Nivel Electrónico y de Estación Total.	
Funciones Generales: - Realizar levantamientos topográficos. - Replantear proyectos. - Calcular datos topográficos. - Entregar reportes generales. - Realizar datos topográficos.	
ANALISIS DEL CARGO	
Edad: 30 años en adelante	Sexo: Masculino
Instrucción Básica: Título universitario de Topógrafo	
Experiencia: Dos años en trabajos de topografía.	
Adaptabilidad al Cargo: - Trabajo bajo presión. - Resolver problemas inesperados.	
Aptitudes Necesarias: - Capacidad de discernimiento.	
Requisitos Físicos: - Capacidad para caminar la jornada de trabajo. - Concentración visual máxima. - Capacidad de análisis y síntesis.	
Responsabilidades: Supervisión del personal: Media Material, herramientas o equipos: Alta	
Condiciones de Trabajo: Sus funciones se realizar en el exterior de las instalaciones de la empresa. Riesgo en la integridad física: Medio Riesgo en el uso y manejo del equipo de trabajo: Alto Riesgo en el uso de materiales: Medio	

CAPITULO III

MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

3.1. INTRODUCCION

Los responsables de la Administración del Recurso Humano enfrentan diversos retos en el logro de su objetivo en las organizaciones. El principal objetivo está en buscar siempre una conciliación entre los intereses de los empleados y los intereses del propietario, en este caso de ETAPA, para el mejor desenvolvimiento de ésta organización, la cual debe representar un factor de bienestar y progreso de la comunidad para la cual existe. Por lo tanto el Área de Recursos Humanos debe aportar con el mejoramiento continuo de ETAPA, haciéndola más eficiente (utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de los servicios que brinda ETAPA) y más eficaz (brindar sus servicios de manera que sean aceptables para la sociedad); si se logra estos dos aspectos el nivel de productividad mejoraría. En base a lo expuesto se concluye que una buena Administración de Recursos Humanos es lograr el mejoramiento del desempeño e incrementar las aportaciones que hace su recurso humano.

La evaluación del desempeño es una función necesaria de aplicarla en toda organización pública y privada, esta tarea recae exclusivamente en la gestión de recursos humanos y brinda información que le permite a la empresa tomar decisiones tales como: alentar el desempeño satisfactorio o corregir el desempeño ineficaz.

A partir de la evaluación del desempeño se da varios procesos que permite que la gestión de recursos humanos sea más acertada y satisfactoria; estos procesos pueden ser: una administración justa de salarios, capacitación oportuna y adecuada, desarrollo y promoción, actualización eficaz del manual de descripción y análisis de los cargos, comunicación entre los integrantes de la empresa y por ende buen ambiente de trabajo, etc. Este sistema de evaluación debe ser capaz de mejorar la interacción entre el

empleado y la empresa para el logro de un beneficio mutuo, posibilitando la creación de las condiciones para un adecuado desempeño, medido en términos de esfuerzo, capacidad y percepción de su rol en la empresa, de parte del trabajador, y de factores del entorno.

La Evaluación del Desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:[11]

1. Es necesario que las evaluaciones de desempeño tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables.
2. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, es decir con el diseño del puesto de trabajo, si esto no se cumple, entonces la evaluación carece de validez.
3. La evaluación del desempeño es un proceso continuo que tiene por finalidad elevar la calidad de la actuación y de los resultados de los empleados.
4. La evaluación del desempeño se realiza a partir de los resultados del trabajo y acorde a los objetivos aprobados para cada etapa.
5. Toda evaluación deberá ser discutida con el empleado, por parte del supervisor, y deberá indicar el período de tiempo evaluado.
6. Las evaluaciones del desempeño tendrá resultados únicos y particulares para cada empleado.
7. Permite al individuo tener parte activa en la identificación de sus propios puntos fuertes y débiles, quedando a su cargo toda decisión que tome al respecto con el objetivo de mejorar su desempeño.
8. El evaluado debe saber con anticipación la fecha de la Evaluación y esta se desarrollará en un clima favorable entre evaluador y evaluado.
9. El evaluado debe sentirse motivado a autoevaluarse en cada objetivo.

3.2. CONCEPTO

[11] Serguei, Alejandro Martín. http://www.monografías.com/trabajos12/edese/edese/shtml

La Evaluación del Desempeño es una técnica o procedimiento que tiende a apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características personales, todo ello, con vistas a la planificación y proyección de acciones futuras de cara a un mayor desarrollo del individuo, del grupo y de la organización. También se plantean que la Evaluación del Desempeño debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminada, entre otras cosas, a fomentar la comunicación vertical y horizontal en el seno de la organización. Jamás debería ser vista como un examen o valoración unidireccional y personal que suponga un elemento de control o juicio sobre la persona.[12]

Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones, y otras más, del área del departamento de personal, dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado. Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado.[13]

---

[12] Harper & Lynch (1992). http://www.monografías.com/trabajos12/edese/edese/shtml

[13] Serguei, Alejandro Martín. http://www.monografías.com/trabajos12/edese/edese/shtml

3.3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. Otros objetivos que persigue la evaluación del desempeño son:

1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos del colectivo en su vinculación con los de la entidad y proporcionar una evaluación sobre el cumplimiento de los mismos y de las funciones del diseño del puesto.
2. Valorar periódicamente la importancia y trascendencia de los aportes y resultados de cada trabajador y de los colectivos, analizando de conjunto las acciones correctivas necesarias para su propio beneficio y el de la organización.
3. Estimar el rendimiento del evaluado y determinar con precisión los beneficios efectivos para el evaluado y la organización.
4. Utilizar métodos de evaluación, para establecer normas y medir el desempeño de los trabajadores.
5. Justificar la acción salarial recomendada por el supervisor
6. Busca una oportunidad (de carácter motivacional) para que el supervisor reexamine el desempeño del subordinado y fomente la discusión acerca de la necesidad de supervisión, con este fin el supervisor programa planes y objetivos para mejorar el desempeño del subordinado a fin de desarrollarlo y motivarlo.[14]

3.4. BENEFICIOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

La Evaluación del Desempeño determina de forma objetiva, cómo el empleado ha cumplido con los objetivos, las responsabilidades y funciones que el cargo le exige, determinando el grado de satisfacción que brinda a la organización y a sus objetivos individualidades. La evaluación del desempeño bien planteada y comunicada

---

[14] Serguei, Alejandro Martín. http://www.monografías.com/trabajos12/edese/edese/shtml

adecuadamente provoca un incremento en la productividad, calidad, desempeño y rendimiento del trabajador.

La evaluación del desempeño permite corregir deficiencias mediante un proceso, que a la vez motiva al empleado a mejorar su desempeño, sabiendo lo que la organización espera de él, conoce los resultados que esta gestión entrega y en base a ellos recibe la orientación y supervisión adecuada por parte de sus superiores.

En resumen los beneficios fundamentales que brinda la evaluación del desempeño son:[15]

a.- Captación de Recursos Humanos

- Revisar y valorar los criterios de selección
- Poner en evidencias debilidades existentes entre personas procedentes de una determinada selección
- Revisar programas de reclutamiento y selección a realizar en el futuro

b. Compensaciones

- Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto

c. Motivación.

- Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, y no sólo de valoración cuantitativa.

d. Desarrollo y Promoción.

- Analizar la acción, definir objetivos y planes de actuación

[15] Parra Urdaneta, Mauricio Econ. www.rrhhmagazine.com

- Confrontar los diferentes puntos de vista de los diferentes niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima de la empresa.
- Obtener datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, sirviendo de base a los programas de planes de carrera

e. Comunicación.

- Permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.

f. Adaptación al Puesto de Trabajo.

- Facilitar la operación de cambios
- Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo
- Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento

g. Descripción de Puestos.

- Analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno.
- Revisar los objetivos previstos en cada puesto de trabajo
- Capacitación.
- Detectar necesidades de Capacitación, tanto personal como colectiva.

A estos efectos, deberá tenerse presente que evaluar el desempeño del trabajador no debe ser considerado un ejercicio de examen anual, ni un procedimiento para juzgar y sancionar, sino fundamentalmente ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa. Es, en definitiva, un análisis del pasado, en el momento presente, para proyectar el futuro.

3.5. RESPONSABILIDAD POR LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

La responsabilidad por el proceso de la Evaluación del Desempeño humano es atribuida a diferentes órganos dentro de una organización, según la política establecida de Recursos Humanos. Puede ser:

- Centralizada: Órgano perteneciente al área de Recursos Humanos.
- Comisión de Evaluación del Desempeño: Órgano de RRHH y Evaluadores de diversas áreas de la empresa
- Descentralizada: Empleado con parte de control del supervisor directo.

Se utiliza un sistema centralizado en cuanto al proyecto, construcción e implantación del sistema y descentralizado en cuanto a la aplicación y ejecución de la evaluación del desempeño.

El jefe directo

El jefe o supervisor inmediato es la persona responsable para evaluar al personal debido a que posee o debería poseer las condiciones para hacer el seguimiento y verificar el desempeño de su subordinado, identificando sus fortalezas y debilidades. El supervisor es el encargado de aplicar y desarrollar el plan de acción proyectado por el órgano de Recursos Humanos, que determina un plan sistemático de evaluación del desempeño del personal y posteriormente realiza un seguimiento, asesoría y control del sistema.

El trabajador

Los trabajadores son los encargados de evaluar su propio desempeño, sin embargo para realizar una auto-evaluación es necesario tener un buen nivel cultural, equilibrio emocional y capacidad para realizar la misma separándose de distorsiones personales y de subjetivismo. Una vez llenado el cuestionario que se le entrega, se analiza los resultados conjuntamente con el supervisor, las medidas que deben tomarse y los objetivos del desempeño que deben ser alcanzados.

Este método no puede ser de entera responsabilidad del empleado porque:

- Puede existir heterogeneidad de objetivos, con criterios de patrones individuales de comportamiento profesional.
- No siempre se cuenta con las condiciones de autoevaluación, dentro de los requisitos establecidos por el sistema.
- Los puntos de vista de los empleados no siempre coinciden con los de su superior sobre la evaluación del desempeño.
- Los objetivos del desempeño pueden tornarse demasiado personales y subjetivos.

La comisión de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño puede ser atribuida a una comisión constituida por individuos pertenecientes a diversos órganos o departamentos; cada miembro tiene igual participación y responsabilidad en los juicios. Estos miembros pueden ser permanentes y transitorios.

Los miembros permanentes deberán mantener el equilibrio de los juicios, la atención de los patrones y la consistencia del sistema. Los integrantes de este grupo pueden ser:

- Presidente o Director
- Director de Recursos Humanos
- Especialista en evaluación del desempeño
- Ejecutivo de organización y métodos

Los miembros transitorios pueden estar relacionados directa o indirectamente a su área de actuación, su papel será el brindar las informaciones respecto de los evaluados y proceder a su evaluación. Sus miembros pueden ser:

- Director del área
- Gerente del Departamento
- Jefe de la Sección
- Supervisor del evaluado

Los miembros transitorios evalúan y juzgan a sus subordinados directos o indirectos y los miembros permanentes tratan de mantener la estabilidad y homogeneidad de las evaluaciones, para evitar distorsiones en los métodos de evaluación establecidos.

Para realizar la evaluación por medio de comisiones la empresa deberá estar muy bien preparada e integrada para el buen desarrollo de la misma.

3.6. METODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño puede realizarse por medio de varias técnicas que varían intensamente no solo de una a otra empresa, sino aun dentro de la misma empresa, según sea el nivel de personal y de actividad que desempeñe.

Los métodos de Evaluación del Desempeño están integrados en dos grupos que son:

- Métodos de Evaluación basados en el Desempeño durante el pasado,
- Métodos de Evaluación basados en el Desempeño futuro, y
- Métodos de Factores Cualitativos y Cuantitativos

3.6.1. METODOS DE EVALUACION BASADOS EN EL DESEMPEÑO DURANTE EL PASADO O TRADICIONALES

Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado tienen la ventaja de tratar sobre algo que ya ocurrió y que puede ser medido hasta cierto punto. Por el

contrario su desventaja está en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Entre las técnicas más comunes de evaluación están:

- Método de las Escalas Gráficas
- Método de Elección Forzada
- Método de Investigación de Campo
- Método de Incidentes Críticos
- Método de Comparación por Pares
- Método de Frases Descriptivas

3.6.1.1. METODO DE LAS ESCALAS GRAFICAS

Este método evalúa el desempeño de los trabajadores mediante una escala que lista de factores o características predefinidos y un rango de desempeño para cada una. Al individuo se le califica al identificar el rango que mejor describa su nivel de desempeño por cada factor o característica. La descripción de estos factores debe ser resumida, sencilla y objetiva para cada rango, los cuales se dimensionan para reflejar desde un desempeño pobre o insuficiente hasta un óptimo o excelente.

Este método es de fácil comprensión y de aplicación sencilla que integra y resume los factores de evaluación, sin embargo puede darse interferencias personales de los evaluadores de orden emocional y psicológico que lleva al efecto de halo, el cual hace que el evaluador considere a un trabajador excelente u óptimo en todos los factores o deficiente e insuficiente en todos los factores.

3.6.1.2. METODO DE ELECCION FORZADA

Este método obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del trabajador en cada dos, cuatro o más afirmaciones que encuentra, las mismas son de carácter positivo o negativo. Los especialistas agrupan los puntos en categorías determinadas de antemano. El grado de efectividad en cada aspecto se puede

computar sumando el número de veces que cada aspecto resulta seleccionado por el evaluador.

Reduce las distorsiones introducidas por el evaluador, es fácil de aplicar y de adaptar a gran variedad de puestos. Este método es práctico y se estandariza con facilidad, aunque las expresiones de carácter general en que se basa pueden no estar específicamente relacionadas con el puesto, limitando la retroalimentación y por lo tanto el mejoramiento del desempeño del trabajador.

3.6.1.3. METODO DE INVESTIGACION DE CAMPO

En este método interviene una persona especialista en evaluaciones del desempeño que brinda asesoría al supervisor de cada área que es el encargado de calificar a sus subordinados.

El especialista da al supervisor una capacitación de alto nivel en la evaluación de su personal, permitiendo realizar una evaluación confiable, es decir, profunda, imparcial y objetiva que a su vez encuentre las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño. Luego de ser analizado el desempeño de cada empleado se elabora un plan de acción que permita eliminar los obstáculos y mejorar el desempeño, asesorando, readaptando, capacitando, desvinculando, promocionando o manteniendo al empleado en su cargo.

Con este método el proceso de evaluación es lento, debido a que la entrevista que hace el especialista al supervisor se refiere a cada subordinado; de igual manera la intervención del especialista es costosa.

3.6.1.4. METODO DE INCIDENTES CRITICOS

El evaluador observa y registra las acciones más destacadas que lleva a cabo el evaluado; realiza una lista de incidentes que ejemplifiquen la conducta positiva y negativa de quien se evalúa. Un incidente es critico cuando el ejemplo demuestra lo

que el empleado a hecho y ha dejado de hacer originando el éxito o fracaso en alguna parte del trabajo. Se registran hechos que describen conductas extremadamente buenas o malas al desempeño; esta función generalmente la hace el supervisor inmediato.

Este método de evaluación es simple debido a que se basa en la conducta real del sujeto y no en los rasgos de su personalidad. Proporciona retroalimentación al empleado y reduce el efecto de distorsión.

3.6.1.5. METODO DE COMPARACION POR PARES

En este método el empleado es comparado con todos los evaluados del mismo grupo de dos en dos; al que se le escoge mayor número de veces es el mejor empleado en cada factor evaluado. Se enlistan al personal por características, comparando a cada uno de los elementos de su grupo, determinando quien es mediocre y quien es sobresaliente.

3.6.1.6. METODO DE FRASES DESCRIPTIVAS

En este método se realiza una lista de factores de evaluación y el supervisor señala aquellas frases que son características de su subordinado y aquellas que no coinciden con su comportamiento.

3.6.2. METODOS DE EVALUACION BASADOS EN EL DESEMPEÑO FUTURO

Los cambios producidos en el medio laboral han permitido que la evaluación del desempeño sea de gran importancia pero principalmente algo necesario e indispensable para que las empresas busquen como fin principal la excelencia en sus prácticas, la verificación permanente del rumbo de sus objetivos y la introducción a tiempo de correcciones y modificaciones en las áreas con diversas carencias.

El proceso de la Evaluación del Desempeño ha sido marcado por dos factores importantes, tales como:

1. La sustitución gradual de la organización funcional y departamentalizada por la organización por procesos, y
2. La participación de los trabajadores en los resultados de las empresas.

Estos factores han obligado a introducir nuevas tendencias de evaluación, alterando los sistemas de indicadores y mediciones, los cuales permitan negociaciones claras y objetivas entre las organizaciones y sus empleados. Considerando estos factores, los métodos de evaluación del desempeño basado en el futuro se clasifican en cuatro grupos:

- Autoevaluaciones
- Administración por objetivos
- Evaluación psicológica
- Métodos de los centros de evaluación

3.6.2.1. AUTOEVALUACIONES

El objetivo de que los empleados realicen una autoevaluación es alentar su desarrollo individual, identificando sus fortalezas y debilidades y en base a ellas reforzar sus practicas o corregir las mismas. El empleado debe entender que mejorando el desempeño en su cargo, ocasiona un beneficio a la empresa y principalmente a las personas involucradas, haciéndose merecedora de las recompensas derivadas de su nivel de productividad.

La evaluación del desempeño muchas de las veces es visto como una amenaza por el empleado, al hacerle participar en este proceso, empieza a ver como una oportunidad; la oportunidad de potenciar su talento y sus capacidades, lo que a su vez le llevará a disfrutar de un mayor bienestar en el cargo en el que se desenvuelve.

3.6.2.2. ADMINISTRACION POR OBJETIVOS

En este método intervienen activamente el jefe inmediato y su subordinado en la determinación de objetivos y metas a donde desean llegar como departamento o área; debe existir una negociación justa y bien formulada, capaz de medir cada objetivo logrado.

Este método permite que el empleado se sienta comprometido y al vez motivado a cumplir las metas establecidas, debido a que tuvo participación directa en la formulación de las mismas; este hecho también permite que pueda medir su progreso e identificar sus fortalezas y debilidades; esta retroalimentación a más de comparar los resultados logrados con los establecidos, ayuda al supervisor a tomar medidas correctivas para el futuro desempeño del empleado.

3.6.2.3. EVALUACION PSICOLOGICA

En este método interviene un psicólogo que evalúa al empleado su potencial humano, por medio de técnicas establecidas por el mismo; pueden ser exámenes psicológicos, entrevistas de diversos tipos, pláticas con sus supervisores, etc. La información obtenida con estos métodos permite identificar las características emocionales, intelectuales y motivacionales y en base a ellas predecir su comportamiento futuro y tomar decisiones de ubicación y desarrollo.

3.6.2.4. METODOS DE LOS CENTROS DE EVALUACION

Este método es utilizado para niveles gerenciales o de gran potencial, donde se emplean diversas formas de evaluación e intervienen varios evaluadores. El empleado es evaluado individualmente por medio de pruebas psicológicas, exposiciones, entrevistas de distintos temas que hagan relación a su trabajo y a su vida personal, entre otras. El grupo de evaluadores observa cada una de las actividades que realiza el empleado y califica individualmente para luego hacer promedio con los resultados que otorgan cada uno de los evaluadores.

El objetivo de este método es desarrollar el potencial de los empleados a futuro en un nivel gerencial y por ende, mejorar todas las actividades que conlleva la responsabilidad de ser superior en cierta área.

3.6.3. METODO DE FACTORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

3.6.3.1. EVALUACION DEL DESEMPEÑO CUALITATIVA

La Evaluación del Desempeño por medio de este método sigue los siguientes pasos:

1. Determinación de los Factores

La evaluación en la parte cualitativa, nos permitirá medir las cualidades que poseen los funcionarios en el desempeño de sus funciones. Los factores seleccionados son los siguientes:

- Colaboración
- Comportamiento
- Autodesarrollo
- Iniciativa
- Imagen
- Responsabilidad
- Habilidad (cuando se trata de jefes o supervisores)
- Liderazgo (cuando se trata de jefes o supervisores)

2. Determinación del Peso para cada Factor

Se determina el peso para cada factor en relación a la importancia que debe darse entre los factores, a mayor importancia mayor peso.

3. Determinación de los grados para cada Factor

Cada factor podrá tener hasta cinco grados del 1 al 5, siendo el 1 el menos significativo y el 5 el más significativo.

4. Redacción del Manual de Evaluación para cada Factor y el Formulario de la Evaluación del Desempeño

Se define el significado para cada uno de los factores de evaluación, que es una especie de guía o patrón de comparación entre los diversos grados de cada factor.[16]

3.6.3.2. EVALUACION DEL DESEMPEÑO CUANTITATIVA

Este método tiene un similar procedimiento que la Evaluación del Desempeño Cualitativa, su diferencia está en los factores, los cuales son:

- Planificación
- Control
- Entrenamiento
- Organización
- Satisfacción de Clientes
- Ventas
- Facturación
- Producción[17]

3.7. METODOS PARA REALIZAR LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Los diferentes métodos antes descritos determinaban la forma de realizar la evaluación del personal, pero en muchos de los casos no se especifico el tipo de evaluador que se necesitaba para llegar a cumplir del objetivo del área de recursos

[16] Vélez, Jaime Ing.. Módulo de Administración de Recursos Humanos I, Capítulo IV, Pag. 32
[17] Vélez, Jaime Ing.. Módulo de Administración de Recursos Humanos I, Capítulo IV, Pag. 42

humanos, que en este caso es la Evaluación del Desempeño del Personal. La evaluación puede concretarse con los métodos siguientes:

1. Evaluación por parte de los superiores: los jefes o los supervisores inmediatos son los encargados de evaluar a sus subordinados, debido a que estos conocen todas las funciones y tareas que realiza el empleado y la clase de desempeño que tiene el mismo.
2. Autoevaluación: la responsabilidad de la evaluación recae en el mismo empleado, el cual mide su propio desempeño y a la vez se motiva a alentar su desarrollo individual.
3. Evaluación en línea recta: la evaluación la realizan entre todas las personas que están en un mismo nivel jerárquico o tienen cargos similares, en este punto las personas saben las actividades que realizan sus compañeros de área, teniendo la capacidad necesaria para evaluarlos.
4. Evaluación por parte de los subordinados: la evaluación la realizan los empleados a sus superiores, en los aspectos de coordinación y manejo de área.
5. Evaluación por parte de clientes internos o externos: la evaluación pueden realizar las personas que reciben los servicios del empleado al cual se está evaluando su desempeño, pueden estar dentro como fuera de la empresa. Por ejemplo: Si se evalúa a un asistente de contabilidad que realiza las retenciones de las facturas que emiten a la empresa, éste empleado tiene relación con la persona encargada de los pagos de la misma, la cual necesita dichas retenciones para realizar su trabajo; y también tiene relación con la persona encargada de declarar los impuestos de la empresa que emitió la factura, debido a que es necesario las retenciones para su oportuna declaración.
6. Evaluación 360º: el tipo de evaluación que se realiza en este punto, es la combinación de los métodos anteriores, es decir el empleado es evaluado por sus superiores, subordinados, compañeros de área o del mismo nivel

jerárquico, clientes internos, clientes externos y por sí mismo. Aunque esté método es largo y complicado, sus resultados se apegan mucho más a la gestión de calidad total.

7. Seguimiento: consiste en observar las actividades del empleado y evaluar su rendimiento con respecto a éstas, esta labor la puede hacer un integrante del área de recursos humanos.

3.8. LA ENTREVISTA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

La entrevista consiste en informar al empleado los resultados que se obtuvieron en la evaluación del desempeño, con respecto a su trabajo. Los propósitos de la entrevista son:

1. Exponer al subordinado la manera como desempeña su trabajo, aclarando sus fortalezas y debilidades.
2. Aclarar al subordinado lo que el cargo le exige, con respecto a su desempeño.
3. Determinar de grado de cumplimiento de las metas establecidas inherentes en el cargo.
4. Establecer los medios necesarios para el mejoramiento de su desempeño, encontrando la manera de desarrollar sus fortalezas para cumplir con las exigencias del cargo.
5. Realizar un seguimiento del desempeño del empleado, comunicándose estrecha y claramente los aspectos que se presentan en el desarrollo del trabajo.
6. Despejar las dudas y tratar de eliminar las tensiones, ansiedades y discrepancias.

3.9. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO MEDIANTE EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS

La Evaluación del Desempeño de los Trabajadores de ETAPA se realizará a partir de la siguiente clasificación:

1. Nivel Gerencial
2. Nivel de Atención al Cliente
3. Nivel Operativo

Nivel Gerencial

Los Trabajadores de este nivel se encargan de coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo, dentro de áreas de construcción, mantenimiento e instalación de Agua Potable, Telecomunicaciones y Obra Civil.

Dentro de este nivel está los siguientes cargos:

CARGO
INSPECTOR 4 (COMERCIALIZACION)
SUPERVISOR AGUA POTABLE
SUPERVISOR DE CONMUTACION Y/O TRANSMISION
SUPERVISOR DE OBRA CIVIL
SUPERVISOR PLANTA EXTERNA (TELECOMUNICACIONES)

Nivel de Atención al Cliente

En este nivel están todos los trabajadores que mantienen contacto con los clientes, siendo portadores de los servicios que brinda la empresa, informando y asesorando sobre gestiones y trámites pertinentes a los clientes, exponiendo y orientando sobre el funcionamiento de las instalaciones que posee la empresa, notificando el estado de cualquier abonado, atendiendo requerimientos y reclamos relacionados con los servicios que brinda la institución, recaudando los valores correspondientes a los servicios prestados, etc.

Dentro de este grupo están los siguientes cargos:

CARGO

AGENTE DE SERVICIOS
AYUDANTE DE TESORERIA
GUARDIA FORESTAL / GUARDABOSQUES
LECTOR-FACTRADOR-CORTADOR
NOTIFICADOR
OFICINISTA 1
OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES
OPERADOR GUARDALMACEN
PROMOTOR Y/O EDUCACION SALUD
RADIO TELEFONISTA 3
RECAUDADOR 2
SECRETARIA
SECRETARIA DE DIRECCION
SECRETARIA DIRECCION 1
SECRETARIA EJECUTIVA ASISTENTE

Nivel Operativo

En este grupo están los trabajadores que se encargan de construir, mantener, ejecutar, administrar, cuidar, reportar, vigilar, etc., todas las tareas, instalaciones y obras que realiza la empresa dentro de su distribución de servicios tales como: Agua Potable, Telecomunicaciones y Saneamiento.

Los trabajadores de este grupo son:

CARGO

ALBAÑIL 2
ARCHIVERO 2
ASISTENTE DE BODEGA
ASISTENTE DE LABORATORIO
ASISTENTE DE SEGUROS
AUXILIAR CONTROL DE PRODUCCION
AUXILIAR DE CONTABILIDAD
AUXILIAR GUARDALMACEN
AYUDANTE DE MECANICA INDUSTRIAL 1
AYUDANTE OPERADOR
AYUDANTE TECNICO / TECNICO DE PLANTA EXTERNA 1
CADENERO 2
CARPINTERO
CHOFER
CHOFER INSPECTOR
CONSERJE 2
CONTADOR 5
DIBUJANTE OFICINISTA 1

DIGITADOR
ELECTRICISTA 1
ENFERMERA
GEOFONADOR
GUARDALMACEN
GUARDIAN
GUARDIAN CONSERJE
GUARDIAN OPERADOR
GUARDIAN REPARADOR
INSPECTOR 3 AGUA POTABLE
INSPECTOR 3 GESTION AMBIENTAL
INSPECTOR 3 PROCESOS
INSPECTOR 3 RECURSOS MATERIALES
INSPECTOR DIBUJANTE
LUBRICADOR Y/O LAVADOR DE AUTOS
MECANICO 1
MECANICO AUTOMOTRIZ
MECANICO SUBJEFE MEDIDOR 1
OPERADOR AUXILIAR EN PLANTA DE AGUA
OPERADOR DE CAMION ALCANTARILLADO
OPERADOR DE COMPRENSOR 1
OPERADOR DE EQUIPO LIVIANO
OPERADOR DE MAQUINA REPRODUCTORA
OPERADOR DE RETROEXCAVADORA
OPERADOR DE RODILLO
OPERADOR EN PLANTA DE AGUA
OPERADOR REPARTIDOR
PEON
PLOMERO 1
PRACTICO EN OPERACIÓN (PLANTA DE AGUA POTABLE)
RECOLECTOR DE MONEDEROS
SOLDADOR
TECNICO CABLISTA / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 2
TECNICO DE MANTENIMIENTO
TECNICO EN CONMUTACION Y/O TRANSMISION
TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 1 / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 3
TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 2 / TECNICO EN PLANTA EXTERNA 4
TECNICO EN TELECOMUNICACIONES 3
TECNICO REPARADOR INSTALADOR
TOPOGRAFO

3.9.1. DETERMINACION DE LOS FACTORES A EVALUARSE

Los factores a evaluarse se determinarón para cada uno de los niveles que se mencionan en el punto anterior.

Nivel Gerencial.

1. Colaboración.
2. Comportamiento.
3. Autodesarrollo.
4. Iniciativa.
5. Imagen.
6. Responsabilidad.
7. Habilidad para desarrollar subordinados.
8. Liderazgo.

Nivel de Atención al Cliente.

1. Colaboración.
2. Comportamiento.
3. Autodesarrollo.
4. Iniciativa.
5. Imagen.
6. Responsabilidad.

Nivel Operativo.

1. Colaboración.
2. Comportamiento.
3. Autodesarrollo.
4. Iniciativa.
5. Imagen.
6. Responsabilidad.

3.9.2. DETERMINACION DEL PESO PARA CADA FACTOR

Considerando la importancia para cada factor, en los diferentes niveles, los pesos quedarían determinados del siguiente modo:

Nivel Gerencial.

FACTORES	*PESO*
Colaboración	12,50
Comportamiento	12,50
Autodesarrollo	12,50
Iniciativa	12,50
Imagen	12,50
Responsabilidad	12,50
Habilidad para desarrollar subordinados	12,50
Liderazgo	12,50
Total Peso:	100

En el caso del nivel gerencial o directivo, los pesos para la evaluación se han distribuido entre los ocho factores a ser evaluados, a cada uno de estos factores se les ha adjudicado un peso de 12,50 puntos, que totalizados suman 100.

La razón para adjudicar a cada factor el mismo peso, parte del punto de vista que un líder integral debe poseer todos los factores detallados, y que en su gestión dentro de una organización y frente a sus subordinados, todos los factores tienen el mismo nivel de importancia.

Es decir que a nivel gerencial es tan relevante el grado de colaboración que un directivo brinde a sus subordinados como el comportamiento que demuestre frente a sus colaboradores.

El autodesarrollo, iniciativa e imagen que proyectan los directivos están estrechamente vinculados con el nivel de eficiencia de sus colaboradores, pues contribuyen a fortalecer y legitimizar su autoridad a través del ejemplo.

El grado de responsabilidad, la habilidad para desarrollar a sus subordinados y la calidad del liderazgo son factores igualmente imprescindibles en un directivo para que logre generar un compromiso reciproco y comprometido por parte de sus colaboradores.

Nivel de Atención al Cliente

FACTORES	*PESO*
Colaboración.	15
Comportamiento.	20
Autodesarrollo.	10
Iniciativa.	10
Imagen.	25
Responsabilidad.	20
Total Peso:	100

Lo que se refiere al nivel de Atención al Cliente, el personal de este nivel fue evaluado tomando en cuenta seis factores que a criterio del comité de evaluación son importantes según su funcionalidad, igualmente entre estos factores se determinaron los pesos según el grado de importancia.

El factor de mayor valoración en este nivel es la Imagen con 25 puntos, debido a que este nivel tiene un contacto directo con el cliente y es la cara de presentación de la empresa frente a sus consumidores; en este sentido la primera impresión es la que vende la imagen de toda la empresa, es decir que la calidad esta en los ojos del consumidor.

Otros factores considerados de alta importancia en el nivel de servicio al cliente, son el comportamiento y la responsabilidad que el personal mantiene frente a sus compromisos con los clientes, pues resultado del comportamiento y del grado de responsabilidad será el nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios de los servicios de la empresa, por tal razón a estos factores se les asigno un puntaje de 20 puntos a cada uno.

Para los factores Colaboración, Autodesarrollo e Iniciativa, se les ha asignado un puntaje de 15, 10 y 10 respectivamente, en este nivel la importancia de estos factores esta supeditado a los de mayor valoración; sin embargo se los ha considerado, pues la práctica de estos factores responde a la necesidad de que la empresa este en capacidad de satisfacer las expectativas de los clientes.

Nivel Operativo.

FACTORES	*PESO*
Colaboración	15
Comportamiento	15
Autodesarrollo	15
Iniciativa	10
Imagen	10
Responsabilidad	35
Total Peso:	100

Respecto al nivel operativo, a pesar de que en el presente trabajo de investigación no se incluyo a este nivel dentro de la evaluación del desempeño de la empresa debido a la magnitud de trabajadores en este nivel, se creyó relevante dejar

establecido los factores de evaluación así como los pesos de cada uno de estos con el propósito de que la empresa pueda elaborar una evaluación posterior.

En este nivel se han determinado seis factores entre los que se destaca por su mayor importancia el factor Responsabilidad, debido a que a nivel operativo, el grado de responsabilidad del trabajo desarrollado sea en su forma, calidad o tiempo determinan el producto final que la empresa entrega a los usuarios y consecuentemente determinaran el nivel de satisfacción de los clientes.

En esta relación los factores Colaboración, Comportamiento y Autodesarrollo, son otros elementos valorados como importantes para generar un adecuado nivel de comunicación, convivencia y motivación del personal en la organización, por lo cual ha estos tres factores se les ha dado un peso de 15 puntos a cada uno.

Finalmente, para la evaluación del nivel operativo se han considerado los elementos iniciativa e imagen a los cuales se les ha asignado un puntaje de 10 puntos a cada uno, como elementos significativos por su contribución con la filosofía de la empresa.

3.9.3. DETERMINACION DE LOS GRADOS PARA CADA FACTOR

Los factores cualitativos se conceptualizarán a través de cinco grados, siendo el primero el menos significativo y el quinto el más significativo. Se considera importante que cada factor tenga cinco grados por ser un número impar y así poder encontrar una evaluación promedio, así también, facilitar al evaluador describiendo más y diferentes características de cada factor, para que pueda dar una calificación a su subordinado que se aproxime a la realidad.

3.9.4. REDACCION DEL MANUAL DE EVALUACION PARA CADA FACTOR Y EL FORMULARIO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

COLABORACION	
Mide el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con los demás miembros del equipo. Evalúa el compromiso personal que se aporta sobre las ideas, problemas, valores, metas y procesos que se generan en el grupo de trabajo. Valora la habilidad para adaptarse al trabajo grupal el cual debe reflejar unidad, disposición y equilibrio.	
Definición	
1.	El trabajador se preocupa únicamente por realizar sus funciones. No apoya a otras personas a realizar una obra que beneficie a la empresa o al grupo de trabajo; peor aún presta su ayuda a las necesidades de sus compañeros.
2.	La ayuda que brinda a sus compañeros o grupo de trabajo es limitada, se requiere insistir para que forme parte de un trabajo en equipo.
3.	Ayuda a otras personas al logro de alguna tarea. Se acopla a su grupo de trabajo, por lo que no es necesario insistir en su colaboración.
4.	Contribuye con su grupo de trabajo en lo que fuere necesario. Tiene disposición desinteresada en prestar sus servicios.
5.	Siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros o al grupo de trabajo a lograr sus objetivos de manera eficiente. Contagia a sus compañeros una actitud positiva para motivarlos a desempeñar cada vez mejor sus funciones.

COMPORTAMIENTO	
Mide la manera de llevar sus relaciones con sus compañeros y personas con las que mantiene contactos; sus modales, su cortesía, el respeto con el que maneja sus relaciones laborables. Se considera la manera de cómo el trabajador resuelve los inconvenientes con las demás personas, su manera de reaccionar. Evalúa la conducta del trabajador	
Definición	
1.	Su conducta proyecta un mal ejemplo para sus compañeros. Es descortés en el trato dentro de su grupo de trabajo. Su proceder genera un ambiente laboral negativo por su manera de llevar las relaciones con sus compañeros y/o personas con las que mantiene contactos.
2.	La manera de llevar sus relaciones laborables son generalmente inapropiadas, por lo que en ciertas ocasiones puede provocar problemas con las personas con las que mantiene contacto. Su cortesía está condicionada a su conveniencia.
3.	Mantiene relaciones laborables con urbanidad. Su manera de comportarse es aceptable y adecuada.
4.	Es amable y respetuoso con las personas con las que tiene contacto, inclusive en situaciones delicadas. Mantiene una buena comunicación con sus compañeros.
5.	Su comportamiento es íntegro tanto en situaciones cotidianas como críticas. Resuelve problemas con facilidad y eficacia.

AUTODESARROLLO	
Evalúa el interés que tiene el trabajador en adquirir mayores conocimientos sobre su área de trabajo para mejorar su desempeño. También se contempla su empeño por aprender funciones distintas a su cargo o aprovechar capacitaciones que la empresa le brinde, ya sea que le sirvan para ejercer mejor su trabajo o le de satisfacciones a mediano o largo plazo.	
Definición	
1.	Ningún interés por adquirir conocimientos relacionados con su área de trabajo; de presentarse oportunidades de capacitación las pasa por alto. No domina ningún tema.
2.	Su interés por aprender le es indiferente. Se requiere insistencia para que acceda a tomar cursos de capacitación; si se lo propone podría adquirir. Domina determinados conocimientos.
3.	Se interesa por aprender temas que se relacionan con su área. Domina lo necesario para cumplir con su tarea. Aprovecha los cursos disponibles.
4.	Le gusta aprender temas relacionados con su área. Domina todo lo relacionado con sus tareas y algunos temas de otras áreas. No desaprovecha oportunidades de capacitarse.
5.	Todo lo que se relaciona con su área lo conoce y estudia a perfección. Domina y estudia temas de otras áreas. Exige ser capacitado.

INICIATIVA	
Mide la capacidad de emprender acciones que efectivicen su trabajo o disminuya el proceso para llegar al mismo resultado. Se considera la creatividad y el talento que tiene para implementar normas o políticas que contribuyan a mejoras en las funciones del cargo, provocando beneficios para la empresa.	
Definición	
1.	No demuestra interés por mejorar su rendimiento laboral; no aporta con ideas para optimizar el cumplimiento de sus funciones.
2.	Demuestra poco interés en mejorar los procedimientos y métodos aplicados en su trabajo, y cuando lo hace no medita sobre el riesgo y costo que ello implica.
3.	Eventualmente lleva a cabo mejorías en aspectos relevantes, tomando en consideración el riesgo y costo que implica, lo que determina la obtención de mejor calidad y productividad de su trabajo.
4.	Inicia cambios y mejoras en aspectos relevantes, lo cual lo hace en forma oportuna, generando impactos positivos en el rendimiento del área en la cual labora.
5.	Los cambios que hace en su trabajo producen valiosos resultados provocando beneficios para su área y para la empresa. Siempre busca y aprovecha las oportunidades de mejoramiento; los riesgos y costos que ello conlleva son positivos.

IMAGEN	
Se considera la apariencia personal física y la de su puesto de trabajo. Se evalúa la organización, el orden y la limpieza con que desempeña sus funciones, mantiene sus herramientas de trabajo y tareas que produce.	
Definición	
1.	No acata las normas institucionales sobre el uso del uniforme y/o su apariencia física es descuidada, proyectando una mala imagen de la empresa a la cual representa. El ambiente físico en el cual se desempeña y los trabajos que presenta son el reflejo de su apariencia.
2.	Rara vez se preocupa por su apariencia física. No considera indispensable que su entorno laboral contribuya al mejor desempeño de sus funciones, por lo que la presentación de sus trabajos no es óptima.
3.	Considera importante tanto su apariencia física como el de su entorno de trabajo, lo que hace que los informes y trabajos tengan una presentación aceptable.
4.	Procura mantener pulcra su apariencia personal y laboral. Se desempeña bajo parámetros de orden y limpieza. Tanto su apariencia física como su puesto de trabajo proyectan una buena imagen de la empresa. Los trabajos que realizan lo reflejan.
5.	Su impecable aspecto tanto físico como laboral sirven de ejemplo para sus compañeros. Cuida que sus trabajos tengan una excelente presentación física. Siempre proyecta una inmejorable imagen que favorece a la empresa.

RESPONSABILIDAD.	
Evalúa el nivel de cumplimiento de las tareas, políticas, obligaciones, horarios, etc., establecidos por la empresa. Se mide la eficiencia y la puntualidad con las que el trabajador presenta sus tareas; de igual manera la utilización adecuada de los recursos (tiempo, útiles y equipos) que emplea para desarrollar sus tareas. Se considera el nivel de autonomía que tiene para cumplir con su trabajo.	
Definición	
1.	Casi nunca cumple con las actividades a él asignadas, no se rige al horario establecido; es impuntual en la entrega de trabajos, los que son de calidad deficiente. No acata normas ni procedimientos.
2.	Se debe insistir para que cumpla sus tareas, muy pocas veces ingresa a tiempo a sus labores y espera con ansiedad la hora de salida. Sus informes no son confiables.
3.	Las tareas encomendadas entrega en los plazos acordados; cumple con las normas y procedimientos; no requiere de supervisión e igualmente cumple con el horario de trabajo establecido.
4.	Cumple a cabalidad con las tareas propias de su cargo y brinda ayuda cuando se le solicita; es eficiente y profesional en sus informes, siempre cumple con el horario establecido.
5.	No tiene restricciones en el tiempo que entrega a la empresa; es consiente autónomo y eficiente, sus informes sirven de apoyo para la toma de decisiones. Siempre cumple con las normas de la empresa. Busca tener responsabilidades mayores.

HABILIDAD PARA DESARROLLAR SUBORDINADOS	
Se evalúa su habilidad para seleccionar y retener a los miembros de su equipo de trabajo; su capacidad para lograr la adaptación del trabajador, la preparación en su área y el adiestramiento de nuevas y mayores responsabilidades. Se mide la destreza para inducir a su grupo a conseguir objetivos tanto individuales como en equipo.	
Definición	
1.	No se interesa por escoger a su grupo de trabajo, ni ayuda al mismo a tener un sentimiento de pertenencia y aceptación para elevar su entusiasmo laboral y poder establecer actitudes favorables de los trabajadores hacia la empresa, sus políticas y sus compañeros.
2.	No tiene la habilidad para escoger apropiadamente a sus subordinados. En ocasiones motiva a su personal a conseguir más y mejores logros.
3.	Logra la adaptación más rápida de su subordinado a su ambiente de trabajo, a sus obligaciones así como derechos, a las políticas de la empresa y a sus compañeros. Prepara a sus trabajadores para que realicen funciones que requieren mayor responsabilidad.
4.	Selecciona correctamente a las personas que van a desempeñar los cargos a su dependencia. Considera importante las necesidades, capacidades y aspiraciones individuales de sus trabajadores, y en base a estos factores, adiestra a los mismos a alcanzar objetivos mayores.
5.	Establece un esquema de planeación de carreras para sus colaboradores, exponiéndoles adecuadamente su situación y motivándoles a mejorar la misma, es decir, les hace saber donde están y hasta donde pueden llegar. Su manera de trabajar, proyecta positivismo para el mejor desempeño de su grupo de trabajo.

LIDERAZGO	
Se valora la destreza para coordinar y controlar las actividades que desarrolla su grupo de trabajo. Se evalúa la capacidad para transmitir órdenes y delegar responsabilidades; se mide la actitud que proyecta a sus colaboradores para inducirlos o motivarlos a lograr mayores esfuerzos.	
Definición	
1.	No estimula a sus subordinados a desarrollar eficientemente su trabajo. No tiene habilidad para transmitir sus órdenes. No ejerce autoridad sobre sus subordinados.
2.	Su habilidad para transmitir órdenes es limitada; proyecta poca confianza a sus subordinados en el desarrollo de sus funciones, sin embargo motiva a realizar sus actividades.
3.	Estimula a su grupo de trabajo a realizar sus funciones con optimismo y responsabilidad, controlando y coordinando las mismas.
4.	Su capacidad y autoridad influye en las actitudes, opiniones y comportamiento de sus subordinados, logrando una máxima iniciativa, participación y seguridad de los mismos.
5.	Su estilo de dirección se identifica con los miembros de su equipo, debido a la influencia que ejerce sobre ellos. Genera una independiente responsable en la ejecución de tareas y motiva la plena satisfacción de sus colaboradores en sus funciones. Su acertada dirección provoca un excelente ambiente laboral.

CAPITULO IV

APLICACIÓN DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO MEDIANTE EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS

4.1. EVALUACION DEL DESEMPEÑO A LOS TRABAJADORES DE ETAPA, SEGÚN EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS

La evaluación del desempeño de los Trabajadores de la empresa ETAPA fue elaborada con el propósito de medir el nivel de productividad individual y consecuentemente de las diferentes áreas de la organización; así como establecer medidas correctivas a las desviaciones encontradas de ser el caso.

El primer paso dado para aplicar la evaluación fue diferenciar los cargos de la organización por niveles según su función, es así que se establecieron tres niveles funcionales: el primero el nivel gerencial o directivo, compuesto por los cargos encargados de gestionar la administración de los diferentes departamentos de la empresa; el segundo el nivel de servicio al cliente, nivel compuesto por los cargos que tienen contacto directo con los usuarios de los servicios prestados por ETAPA ; y, finalmente el nivel operativo, el cual está conformado por los obreros y operarios encargados de ejecutar las obras para brindar el servicio final.

Debido a la magnitud de la empresa ETAPA, a limitaciones de los recursos tiempo y capital, sumado a su alto nivel burocrático, la evaluación desarrollada en el presente trabajo investigativo, fue realizada solamente a los niveles gerencial y de atención al cliente, dejando planteada la necesidad de realizar la evaluación del nivel operativo.

La Evaluación del Desempeño se desarrolló en la empresa ETAPA por el Método de Factores Cualitativos. Inicialmente se estableció los factores cualitativos a ser evaluados para los tres niveles funcionales; se determinó un peso para cada factor

según el grado de importancia, que sumados en cada nivel nos da un total de 100 puntos. Posteriormente se fijó cinco grados de variación que describen a cada factor, siendo el grado 1 el de menor desempeño y el 5 el de mayor nivel de desempeño.

Una vez establecido el método, se redactó el Manual de Evaluación del desempeño, en el que de manera descriptiva se detallan tanto los factores cualitativos a ser evaluados como los diferentes grados de desempeño; este manual fue puesto a consideración de un Comité de evaluación, para que una vez aprobado, se aplique a los trabajadores que pertenecen a los dos niveles gerencial y de atención al cliente.

Luego de aplicar el cuestionario de evaluación en el campo, se procedió a tabular la información recopilada de tal manera de poder realizar los cálculos de la puntuación de cada trabajador y obtener un promedio de evaluación de los dos niveles realizados.

Para facilitar la comprensión del tratamiento de la información y de la puntuación de cada evaluación, se tomará aleatoriamente un caso del estudio de investigación y se explicará el método del cálculo:

La siguiente ficha de Evaluación del Desempeño corresponde al trabajador Cardenas Fajardo Jhon Patricio que pertenece al Nivel de Atención al Cliente, el cual obtuvo un puntaje de evaluación de 62 puntos sobre 100, calculados de la siguiente manera:

Evaluación del Desempeño Cualitativa

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -E.T.A.P.A.

ETAPA cuenca
EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA

Nombre: CARDENAS FAJARDO JHON PATRICIO *Fecha:*
Cargo: AGENTE DE SERVICIOS *Departamento: Unidad de Servicios de Telecomunicaciones*

Nivel de Atención al Cliente

Factores	Peso	Grados					Observaciones	Puntos
		1	2	3	4	5		
Colaboración	15		*					6
Comportamiento	20			*				12
Autodesarrollo	10			*				6
Iniciativa	10			*				6
Imagen	25				*			20
Responsabilidad	20			*				12
					Evaluación Final:			62

Observaciones y Comentarios: _____

Firma del Empleado

Firma del Evaluador

Vto. Bno. Gerente de Area

Vto. Bno. Director de RR.HH.

Fórmula: $X = \frac{\text{Peso}}{\text{Número de Grados}} \times \text{Grado Obtenido}$

Colaboración

Peso: 15
Calificación: Grado 2
Puntos: X

$$X = \frac{15}{5} \times 2 = 6$$

Comportamiento

Peso: 20
Calificación: Grado 3
Puntos: X

$$X = \frac{20}{5} \times 3 = 12$$

Autodesarrollo

Peso: 10
Calificación: Grado 3
Puntos: X

$$X = \frac{10}{5} \times 3 = 6$$

Iniciativa

Peso: 10
Calificación: Grado 3
Puntos: X

$$X = \frac{10}{5} \times 3 = 6$$

Imagen

Peso: 25
Calificación: Grado 4
Puntos: X

$$X = \frac{25}{5} \times 4 = 20$$

Responsabilidad

Peso: 20
Calificación: Grado 3
Puntos: X

$$X = \frac{20}{5} \times 3 = 12$$

Evaluación Final = Colaboración + Comportamiento + Autodesarrollo + Iniciativa + Imagen + Responsabilidad

Evaluación Final = 6 + 12 + 6 + 6 + 20 + 12

Evaluación Final = 62

4.2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Una vez aplicada la Evaluación del Desempeño a los trabajadores de ETAPA, se procedió a consolidar los datos por niveles Gerencia y de Atención al Cliente para emitir una conclusión general de cada uno de ellos:

NIVEL GERENCIAL

En el Nivel Gerencial los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de los trabajadores de esta área, pueden apreciarse con mayor claridad en el siguiente cuadro y gráfico:

RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL NIVEL GERENCIAL.

El nivel Gerencial ha obtenido un puntaje promedio de 78.125 puntos sobre 100, lo cual permite establecer que este nivel ha obtenido una calificación satisfactoria para la empresa, debido a que éste resultado refleja altos niveles de desempeño obtenidos en el análisis de sus factores relevantes. Considerando que los pesos están distribuidos de forma equitativa, es decir 12,50 puntos para cada factor, en los que en siete de ocho obtienen un grado de 4, lo cual indica la empresa ETAPA cuenta con directivos que demuestran una plena disposición de colaborar con su equipo de trabajo y de esta manera contribuir con la consecución exitosa de los resultados establecidos; mantiene una conducta amable y cortés, y un aceptable nivel de comunicación con las personas con las que se relaciona; sabiendo inclusive mantener un equilibrio emocional en los momentos críticos; posee un alto grado de interés en adquirir mayores conocimientos tanto en aspectos implícitos en su área como en otros temas que beneficie al cumplimiento de objetivos de la empresa, aprovecha las oportunidades de capacitación que le brinda la institución; tiene la capacidad de generar cambios y mejoras en aspectos relevantes en su área, produciendo impactos positivos en el

rendimiento de sus funciones; cumple a cabalidad con las tareas propias de su cargo y con las políticas establecidas en la empresa, desarrolla sus funciones utilizando adecuadamente los recursos de tiempo, útiles y equipos, mantiene una autonomía en el desempeño de sus labores.

Su grupo de trabajo lo conforma en base a una selección adecuada a los intereses del área y por ende de la empresa, considera importante las necesidades, capacidades y aspiraciones individuales de cada trabajador a su cargo, y en base a estos factores, adiestra al mismo a alcanzar objetivos mayores, provocando que el trabajador se adapte apropiadamente a su cargo y a la empresa; posee una destreza para coordinar y controlar las actividades en su grupo de trabajo, su capacidad y autoridad influye en las actitudes, opiniones y comportamiento de sus subordinados, logrando una máxima iniciativa, participación y seguridad de los mismos.

El factor Imagen obtuvo un grado 3 de evaluación, lo que quiere decir que los trabajadores de este grupo consideran importante su apariencia física como el de su entorno de trabajo, lo que hace que los informes y trabajos tengan una presentación aceptable. A pesar de ser el factor que menor calificación obtuvo en esta investigación, está dentro de los parámetros que la empresa acepta como desempeño que debe mantener un funcionario.

En términos generales este nivel cumple con las expectativas de la empresa en el desempeño de sus funciones.

NIVEL DE ATENCION AL CLIENTE

En el Nivel de Atención al Cliente los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de los trabajadores de esta área, pueden observarse en el siguiente cuadro y gráfico:

RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL NIVEL DE ATENCION AL CLIENTE

El nivel de Atención al Cliente obtuvo un puntaje promedio de 72,648 puntos sobre 100, cumpliendo de igual manera el nivel de desempeño requerido por la empresa.

Los factores colaboración, comportamiento, imagen y responsabilidad tienen el peso más relevante en el cuadro de evaluación del desempeño que son 15, 20, 25 y 20 respectivamente y el resultado de evaluación de los mismos están ubicados en el nivel 4, lo que nos indica que este grupo tiene un desempeño favorable y productivo para la empresa; siendo un conjunto de trabajadores que contribuye con su equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos personales y de grupo, manteniendo relaciones de trabajo dentro de los límites de respeto y cortesía; desarrolla sus funciones bajo parámetros de orden y limpieza, conservando una impecable apariencia física, proyectando una excelente imagen de la empresa a los consumidores de los servicios que brinda la misma; cumple eficientemente sus funciones, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Los factores de autodesarrollo e iniciativa tiene un peso de 10 cada uno, y el nivel de desempeño está el grado 3, siendo un resultada aceptable por la empresa, debido a que los trabajadores se interesan por aprender temas relacionados con su área, dominando lo necesario para cumplir con sus tareas y eventualmente llega a cabo mejorías en aspectos relevantes para mejorar su desempeño.

CONCLUSIONES

De diagnóstico:

- *Durante la ejecución del levantamiento de la información, se detectó que los trabajadores de ETAPA, no estaban familiarizados con un procedimiento de Evaluación del Desempeño, demostrando resistencia al cambio, que derivó en una cierta apatía y falta de colaboración.*
- *El nivel burocrático que existe en algunos trámites internos, entorpeció el acceso oportuno a la información, lo que incluso retrasó el cumplimiento del cronograma establecido para el desarrollo de esta tesis.*
- *La Empresa ETAPA cuenta con un Manual de Funciones que únicamente describe las tareas que deben ejecutarse en cada cargo, más no con un análisis detallado de los mismos, que defina los requisitos que se deben exigir al trabajador ocupante del cargo, lo que, a mi criterio, inclusive ha limitado la eficaz administración de sueldos y salarios.*
- *La falta de aplicabilidad del Manual de Funciones se pudo constatar en diferentes ámbitos:*
    - *No es utilizado en los procesos de selección, inducción ni capacitación.*
    - *Los trabajadores realizan labores que no están definidas como parte del cargo que les correspondería de acuerdo al mencionado manual.*
    - *Cuando se realiza una contratación, el cargo se acopla al funcionario y no el funcionario a los requisitos que exige el cargo, como debería ser.*
- *La falta de una actualización periódica del Manual de Funciones del que dispone ETAPA, obligó a que la presente actualización de la descripción y*

la realización del análisis sean llevadas a cabo en base a la versión de diciembre del año 2002, en la que constan cargos que han dejado de existir o que han sido substituidos por otros que cumplen funciones similares.

Del trabajo de investigación:

- *La descripción y análisis de cargos, se realizaron a través del Método del Cuestionario, que facilitó en gran medida la recopilación de la información, debido a que permitió que los jefes inmediatos proporcionen los datos requeridos con total libertad, por lo que considero que el método mencionado es el más apto para realizar este tipo de trabajos.*
- *Se dividió en tres grupos a los Trabajadores de ETAPA: Nivel Gerencial, Nivel de Atención al Cliente y Nivel Operativo, de los cuales, se realizó la Evaluación del Desempeño a los dos primeros grupos.*
- *Se determinó los siguientes factores a evaluarse: Colaboración, Comportamiento, Autodesarrollo, Iniciativa, Imagen, Responsabilidad, Habilidad para Desarrollar Subordinados y Liderazgo; los primeros seis factores fueron utilizados para el Nivel de Atención al Cliente y para el Nivel Gerencial se aplicaron los ocho factores.*
- *Se utilizaron cinco grados para cada factor, siendo el primero el menos significativo y el quinto el de mayor nivel de desempeño.*
- *Como los resultados más relevantes de la Evaluación de Desempeño, se pueden mencionar los siguientes:*
    - *Se consolidó la Evaluación del Desempeño para determinar un resultado promedio de cada uno de los niveles evaluados; el Nivel Gerencial obtuvo un puntaje de 78,125 puntos y el Nivel de Atención al Cliente un puntaje de 72,648 puntos sobre 100. Por lo que*

demuestra que ETAPA en su división de Trabajadores cuenta con un elemento humano eficiente.

- *Se obtuvieron casos puntuales en los que el rendimiento de los trabajadores estuvo por debajo del nivel aceptable, sin embargo, no han sido sometidos a ningún proceso de concientización, que busque el mejoramiento de su desempeño.*
- *En general, los trabajadores evaluados obtuvieron un buen nivel de desempeño, en cuanto a los factores que se consideraron en esta evaluación, por lo que se puede concluir que ETAPA cuenta con un buen elemento humano, sobre el cual cimentar la eficiencia y eficacia al momento de desarrollar sus funciones, en beneficio de la colectividad cuencana a la que sirven.*
- *A través de la realización de esta tesis, ha sido posible poner en práctica un conocimiento teórico muy bien logrado en las aulas universitarias, cuya riqueza soportó el desarrollo de este trabajo de forma exitosa.*

RECOMENDACIONES.

- *Realizar una actualización del manual de descripción y análisis de los cargos, con una periodicidad de dos años como mínimo, dada la magnitud de la empresa ETAPA, tanto por su posicionamiento en el mercado como por el número de personas que en ella laboran.*
- *Utilizar el Método del Cuestionario para las actualizaciones posteriores que se ejecuten, pues este método proporciona a los encuestados libertad para responder y a la Empresa precisión en los resultados, siempre y cuando las preguntas hayan sido formuladas de manera clara y concisa.*

- *Establecer un sistema permanente de Evaluación del Desempeño, de tal forma que los trabajadores se familiaricen con el mismo e incrementen su nivel de compromiso con la consecución de metas y objetivos empresariales.*
- *En la Evaluación del Desempeño por medio del Método de Factores Cualitativos, se debe emplear un número de grados impar, ya que así se equilibra la tendencia hacia el lado positivo y negativo, es decir, tomando por ejemplo 5 grados, el grado 3 pasaría a ser un punto intermedio en la valoración. Así mismo, mientras mayor número de grados se definan, el evaluador podrá describir más y diferentes características de cada factor, definiendo una calificación a su subordinado que se aproxime a la realidad.*
- *Definir un sistema de recompensas o incentivos en función de los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño y del cumplimiento de metas, que motive a los trabajadores de la Empresa a mejorar su rendimiento, logrando así disminuir y posteriormente minimizar la resistencia al cambio.*
- *Llevar a cabo charlas que busquen fortalecer el autoestima del personal, contribuyan a la integración entre compañeros de trabajo, orienten el trabajo en equipo, corrijan comportamientos que no estén alineados con los valores empresariales y así apoyen el desarrollo del elemento humano.*
- *Aplicar el Manual de Análisis y Descripción de Cargos en todos los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal; así como en todos aquellos que estén relacionados con ascensos y cambios de funciones.*
- *Realizar un seguimiento a los trabajadores que obtuvieron un bajo nivel de desempeño y buscar su mejora, a través de la toma de medidas correctivas como pueden ser: capacitación, rotación a otro cargo, incentivos dentro del mismo cargo o remoción definitiva del trabajador.*
- *Implementar folletos informativos sobre la historia, evolución y filosofía empresarial, de tal forma que el personal conozca mejor a su Empresa y, potencie su empoderamiento y compromiso de trabajo.*

- *La Dirección de Recursos Humanos debe informar a los trabajadores sobre los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño, resaltando las virtudes y defectos encontrados, lo que ayudará para que tomen conciencia de su utilidad y busquen su mejoramiento para futuras evaluaciones.*

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc Graw Hill, Colombia 2000, Quinta Edición

ROCK, Milton L.: Manual de administración de sueldos y salarios, Editorial Mc Graw Hill, Mexico 1989, Tomo II, Segunda Edición

MANUAL DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE E.T.A.P.A., Recursos Humanos de E.T.A.P.A., Mayo del 2003

DICCIONARIO GENERAL ILUSTRADO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, Ediciones Biblograf S.A., España, Junio 1983

ENCICLOPEDIA MICROSOFT ENCARTA 2000

CHIAVENATO, Idalberto: Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mc Graw Hill, Interamericana de México S.A. de C. V. Naucalpan de Juárez, Estado de México 1989.

VELEZ, Jaime: Módulo de Recursos Humanos I, Capítulo IV La Evaluación de Desempeño, Marzo a Julio 2002

WILLIAM B. WRTHER, Jr. y HEITH, Davis: Texto resumido de Administración de Personal y Recursos Humanos, Editorial Mc. Graw Hill

FIGUEREO LANFRANCO, Jose G. (2002) "Evaluación de Desempeño". Web site: http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=7030

"Administración de Recursos Humanos". (2002) Web site: http://www.monografias.com/trabajos11/manem/manem2.shtml#eval

"Evaluación de Desempeño". (2002) Web site: http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=5177

http://www.monografias.com/trabajos12/edese/edese.shtml

http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=28467

http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=1194

http://www.unamosapuntes.com/code3/admoni2.html/

INDICE

INTRODUCCION
1

CAPITULO I
LA EMPRESA

1.1. ANALISIS INTERNO
3
1.1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA
3
1.1.2. VISION
5
1.1.3. MISION
5
1.1.4. ESTRATEGIAS EMPRESARIALES
5
1.1.5. OBJETIVOS DE LA EMPRESA
6
1.1.6. VALORES EMPRESARIALES
8
1.1.7. ASPECTOS TECNICOS
10
1.1.7.1. DEFINICION INSUMO - PRODUCTO
10

DISTRIBUCION DE LOS SERVICIOS
11

1.1.7.1.1. PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 13

PLANTA DE TIXAN
13

PLANTA DE EL CEBOLLAR
15

SISTEMA DE ALCANTARILLADO
17

TARIFAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
18

1.1.7.1.2. PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
18

2. TELEFONIA FIJA
19

TARIFAS DE TELEFONIA FIJA
22

2. SERVICIOS ESPECIALES
23 TARIFAS DE SERVICIOS ESPECIALES
28

3. OTROS SERVICIOS
31 TELEFONIA PÚBLICA
31

TARIFAS DE TELEFONIA PÚBLICA
32

a. GESTION DE PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE
32

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE UCUBAMBA 33
RECOLECCION DE PILAS USADAS EN CUENCA
35 PARQUE NACIONAL EL CAJAS
38

1.1.7.2 GEOGRAFIA E INSTALACIONES
40

ii. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL
41
1. ESTRUCTURA FUNCIONAL
41
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
44

NIVEL INSTITUCIONAL
44 NIVEL INTERMEDIO
46 NIVEL OPERACIONAL
47 ORGANIGRAMA DE ETAPA
52

3. ESTILO GERENCIAL
53
iii. PRESUPUESTO DE ETAPA PARA EL AÑO 2006
56

b. ANALISIS DEL ENTORNO
61

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS
64

2.1. DESCRIPCION DE CARGOS
65

2.2. ANÁLISIS DE CARGOS
65

2.2.1. ESTRUCTURA DE ANÁLISIS DE CARGOS
65

2.2.2. ETAPAS DE ANÁLISIS DE CARGOS
69

2.2.2.1. ETAPA DE PLANEACION
69 2.2.2.2. ETAPA DE PREPARACIÓN
70 2.2.2.3. ETAPA DE EJECUCIÓN
71

2.3. OBJETIVOS DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS
71

2.4. METODOS DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS
73

2.4.1. METODO DE OBSERVACIÓN DIRECTA
73 2.4.2. METODO DEL CUESTIONARIO
74 2.4.3. METODO DE LA ENTREVISTA 74
2.4.4. METODOS MIXTOS
75

2.5. ACTUALIZACION DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS DE LOS TRABAJADORES DE E.T.A.P.A.
76

FORMULARIO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL DE DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS 76

MANUAL DE DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS DE LOS TRABAJADORES DE ETAPA 81

CAPITULO III

MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

3.7. INTRODUCCION
152
3.8. CONCEPTO
153
3.9. OBJETIVOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO
154
3.10. BENEFICIOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO
155
3.11. RESPONSABILIDAD POR LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO
157

3.12. METODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO 160
3.12.1. METODOS DE EVALUACION BASADOS EN EL DESEMPEÑO DURANTE EL PASADO O TRADICIONALES 160
3.6.1.1. METODO DE LAS ESCALAS GRAFICAS 160
3.6.1.2. METODO DE ELECCION FORZADA 161
3.6.1.3. METODO DE INVESTIGACION DE CAMPO 161
3.6.1.4. METODO DE INCIDENTES CRITICOS 162
3.6.1.5. METODO DE COMPARACION POR PARES 162
3.6.1.6. METODO DE FRASES DESCRIPTIVAS 162
3.6.2. METODOS DE EVALUACION BASADOS EN EL DESEMPEÑO FUTURO 163
3.6.2.1. AUTOEVALUACIONES 163
3.6.2.2. ADMINISTRACION POR OBJETIVOS 164
3.6.2.3. EVALUACION PSICOLOGICA 164
3.6.2.4. METODOS DE LOS CENTROS DE EVALUACION 164
3.6.3. METODO DE FACTORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS 165

3.6.3.1. EVALUACION DEL DESEMPEÑO CUALITATIVA 165
3.6.3.2. EVALUACION DEL DESEMPEÑO CUANTITATIVA 166

3.7. METODOS PARA REALIZAR LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO 166

3.8. LA ENTREVISTA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO 168

3.9. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO MEDIANTE EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS 168

3.9.5. DETERMINACION DE LOS FACTORES A EVALUARSE 171
3.9.6. DETERMINACION DEL PESO PARA CADA FACTOR 172
3.9.7. DETERMINACION DE LOS GRADOS PARA CADA FACTOR 176
3.9.8. REDACCION DEL MANUAL DE EVALUACION PARA CADA FACTOR Y EL FORMULARIO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO 177

CAPITULO IV

APLICACIÓN DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO MEDIANTE EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS

4.1. EVALUACION DEL DESEMPEÑO A LOS TRABAJADORES DE ETAPA, SEGÚN EL METODO DE FACTORES CUALITATIVOS 185

PRACTICA
189

4.2. RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO
251

NIVEL GERENCIAL
251 NIVEL DE ATENCION AL CLIENTE
255

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
258

BIBLIOGRAFIA
262

INDICE
263